

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “СОСИЕТЕ ЖЕНЕРАЛ ЕКСПРЕСБАНК” АД ЗА ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ И ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ИНДИВИДУАЛНИ КЛИЕНТИ**

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

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

“Сосиете Женерал Експресбанк” АД е банка, лицензирана съгласно Закона за кредитните институции, със седалище град Варна и адрес на управление град Варна, булевард “Владислав Варненчик” № 92, вписано в Търговския регистър с ЕИК 813071350.

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

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

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

### **БАНКОВИ СМЕТКИ**

Банката открива следните банкови платежни сметки – разплащателна, спестовна, съвместна сметка „Фамилия” и детска сметка.

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

#### **А. РАЗПЛАЩАТЕЛНА СМЕТКА**

##### **I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

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

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

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

##### **II. ОТКРИВАНЕ НА СМЕТКАТА**

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

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

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

**II.5.** За откритата разплащателна сметка на Титуляра се издава картон, върху който е изписан номера на сметката, водена от съответния клон на Банката.

##### **III. ПЪЛНОМОЩНИК**

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

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

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

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

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

**III.4.** В случай, че Банката получи или узнае за противоречива информация или документация във връзка с правото на Пълномощник да представлява Титуляра, Банката има право да ограничи или спре разпорежданията със средствата по сметката от Пълномощника до разрешаване на спора или изясняване на противоречието. Подобни действия се извършват в интерес на Титуляра; те не представляват неизпълнение на задълженията на Банката, нито са основание за ангажиране на отговорността й.

**III.5.** Пълномощникът следва да предостави на Банката своето съгласие личните му данни да бъдат обект на обработка от страна на Банката по смисъла на §.1 т.1 от ЗЗЛД за целите и в обема, необходим на Банката за осъществяване на дейността й. В случай на отказ от страна на Пълномощника за предоставяне на такова съгласие, Банката няма да разреши разпореждане със средствата по сметката от него.

##### **IV. СРЕДСТВА ЗА ДОСТЪП ДО СМЕТКАТА**

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

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

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

## V. ПЛАЩАНЕ НА КОМУНАЛНИ УСЛУГИ ЧРЕЗ ДИРЕКТЕН ДЕБИТ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**V.7.** Титулярът има право да оттегли даденото съгласие за директен дебит с писмено уведомление до клона, в който се води сметката му. Банката не носи отговорност за платени суми, когато не е своевременно уведомена, че съгласието е оттеглено.

## VI. НАРЕЖДАНЕ ЗА ПЕРИОДИЧЕН ПРЕВОД

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

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

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

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

**VI.5.** Титулярът има право да оттегли нареждане за превод с писмено уведомление до клона, в който се води сметката му. Банката не носи отговорност за изпълнени преводи по

нареждания, когато не е своевременно уведомена, че същите са оттеглени.

## VII. ФУНКЦИОНИРАНЕ НА СМЕТКАТА

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**А) За плащания в лева:**

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

- за плащане чрез RINGS – нарежданията се изпълняват в деня на получаването им ако са постъпили в Банката до 14.30 часа. В противен случай се изпълняват на следващия работен ден;

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

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

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

- нареждане за плащане в други валути ще бъдат излъчени най-късно на следващия работен ден, без оглед часа на получаването им. За плащания в други валути в рамките на Европейската общност, страните се договарят, че Банката е длъжна да изпълни нареждането в срок до 4 работни дни след неговото получаване; При презграничните плащания изпълнението на превода може да не бъде извършено същия ден, макар и да постъпи в Банката в посочения срок, ако за съответната международна платежна система/банка-кореспондент денят е неработен.

**В) За СЕПА плащания:**

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

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

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

**А) За плащания в лева:**

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

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

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

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

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

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

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

**В) За СЕПА плащания:**

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

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

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

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

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

**VII.15.** При входящи валутни преводи, по които се установят грешни или липсващи данни в платежното нареждане (като например несъответствие между име и IBAN на Титуляра,

липсващ IBAN или име на Титуляра, неправилно изписан IBAN и др.), Банката предприема разследвания и корективни действия, необходими за точно изпълнение на платежната операция по сметката на Титуляра, за което се начисляват съответните такси, посочени в Тарифата на Банката.

### **VIII. ЛИХВИ. ПРЕВАЛУТИРАНЕ**

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

**VIII.2.** Лихвите се изчисляват върху сумите на база реален брой дни в месеца и 365 дни в годината. Лихвите, дължими от Титуляра на Банката по дебитното салдо, се начисляват и заплащат в последния работен ден на месеца. Лихвите, дължими от Банката на Титуляра по кредитното салдо, се начисляват в последния ден на календарната година и заплащат в първия работен ден на новата година или при закриване на сметката.

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

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

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

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

### **IX. ПОСТЪПЛЕНИЯ**

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

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

### **X. ДЕБИТНИ ОПЕРАЦИИ**

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

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

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

### **XI. САЛДО**

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

**XI.2.** Сметката функционира на кредитно салдо, освен ако по силата на допълнителен договор Банката се е съгласила да предостави на Титуляра овърдрафт или в случаите на формиране на т.нар. неразрешен овърдрафт.

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

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

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

### **XII. ПРЕВИШЕНИЕ НА ПОКРИТИЕТО/НЕРАЗРЕШЕН ОВЪРДРАФТ**

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

**XII.2. Като неразрешен овърдрафт се отчитат:**

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

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

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

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

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

### **XIII. ПЕРИОДИЧНО ПРИКЛЮЧВАНЕ И ИЗВЛЕЧЕНИЕ ОТ СМЕТКА**

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

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

**XIII.3.** Получаването се удостоверява с подписа на Титуляра. Ако Титулярът не се е явил да получи извлечението до доказване на

противното се счита, че извлечението е получено на 5-то число на месеца, следващ този, за който се отнася.

Ако до 15 число на месеца, следващ този, за който се отнася извлечението, Титулярът не депозира в Банката писмено възражение, че е потърсил извлечението си в офиса, но то не му е било предоставено, той губи правото си да оспорва получаването.

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

#### **XIV. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА ВЪВ ВРЪЗКА С ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

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

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

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

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

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

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

В случай на неразрешена платежна операция Банката възстановява незабавно стойността на неразрешената операция и, когато е необходимо, възстановява сметката на Титуляра в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на неразрешената операция. Възстановяването по предходното изречение се извършва не по-късно от 21 дни след получаване на уведомлението за неразрешена операция от Титуляра.

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

**1)** към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност и  
**2)** стойността на платежната операция надвишава очакваната от Титуляра стойност, предвид неговите предходни разходи за подобни операции, условията на договора и други специфични за случая обстоятелства. Приема се, че посочената в съгласието за директен дебит максимална сума съответства на очакваната от Титуляра стойност.

Титулярът е длъжен да представи пред Банката доказателства относно наличието на условията по т.1. и т.2.

Банката не възстановява сумата, ако Титулярът обосновава искането си на извършена валутна обмяна по обменните курсове, договорени с Банката.

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

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

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

#### **XV. ПОГАСЯВАНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯТА. ПРИНУДИТЕЛНО СЪБИРАНЕ.**

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

**1)** от момента на формирането на неразрешен овърдрафт;  
**2)** също така и в случаите, посочени в договора за овърдрафт, ако има сключен такъв;

**3)** и във всеки случай при закриване на сметката.

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

#### **XVI. ЗАКРИВАНЕ НА СМЕТКАТА**

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

**1)** по **писмено искане** на Титуляра. Банката може да откаже да закрие сметката до изтичането на **един месец след прекратяване** на всички карти, издадени към сметката или кредитът по които се събира от сметката. Ако по сметката се ползва продуктът BankOn SMS, Банката може да откаже да закрие сметката до събиране на дължимите такси в края на месеца;

**2)** по **искане на Титуляра чрез новата му банка** при прехвърляне на разплащателната сметка по реда на т. нар. "switching", ако това е предвидено в обвързващ Банката ангажимент (например доброволно споразумение между банките или нормативен акт);

**3)** с **2-месечно писмено предизвестие** от Банката, изпратено на посочения от него адрес или друг известен на Банката негов адрес или по друг, предвиден от закона способ;

**4)** **без предизвестие по инициатива на Банката**, ако Титуляра наруши закона или договора за водене на сметката или за използване на платежен инструмент;

**5)** при **смърт** на Титуляра, след като всички налични суми по разплащателната сметка бъдат изплатени на наследниците на Титуляра, или в случай, че наличностите по сметката не бъдат потърсени и изплатени на наследниците в срок до пет години от смъртта на Титуляра.

**6)** при **трайна невъзможност за осъществяване на директен контакт** с Титуляра (един от Сътитулярите при съвместна сметка). Трайна невъзможност за осъществяване на контакт е налице, ако Титулярът не може да бъде намерен на постоянния адрес или на адреса за кореспонденция, посочен в договора за разплащателна сметка, или съответно на променения постоянен адрес или адрес за кореспонденция, за който Банката е била писмено уведомена. Това обстоятелство е налице, ако две писмени

известия, изпратени от Банката до този адрес, са се върнали от пощенската служба, като пощенският служител е отбелязал, че адресатът не е бил намерен на посочения адрес.

При закриване на сметката се прекратяват и всички платежни инструменти, издадени към нея.

**XVI.2.** В случай, че прекратяването се прави след изтичането на 12 месеца от датата на сключването на договора, Титулярът не дължи на Банката заплащането на такси и неустойки. Ако договорът е прекратен от Титуляра преди изтичането на този срок, той заплаща на Банката такса, посочена в Тарифата

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

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

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

## **XVII. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА ЗА ОСНОВНИ ОПЕРАЦИИ (ПСОО)**

**XVII.1.** Платежната сметка за основни операции (ПСОО) е платежна сметка, водена в български левове, чрез която се предоставят услугите, посочени в чл. 73т, ал. 1 от ЗПУПС. Банката предлага всяка от услугите по платежна сметка за основни операции, ако я предоставя на потребители, притежаващи платежна сметка, различна от сметката за основни операции. Покупката на допълнителни услуги не е задължително условие за откриване на сметката.

**XVII.2.** Услугите по ПСОО в обхвата на чл. 73т., ал. 1 от ЗПУПС се предоставят срещу такси, съгласно Тарифата на Банката за ПСОО. Всички останали услуги се заплащат съгласно стандартната тарифа на Банката.

**XVII.3.** Право да открити и използва ПСОО има потребител, който отговарят на следните условия, прилагани кумулативно:

1) пребивава законно в Европейския съюз (по см. на ЗПУПС);  
2) не притежава платежна сметка в Банката или в друга банка на територията на страната, чрез която може да използва услугите по чл. 73т, ал. 1 от ЗПУПС, освен ако е бил уведомен, че сметката му ще бъде закрыта.

**XVII.4.** Банката отказва откриването на ПСОО, когато откриването на такава сметка би довело до нарушаване на установените в законодателството разпоредби относно предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма, както и в случай, че потребителят вече не отговаря на условията по т.XVII.3.

**XVII.5.** Банката може едностранно да прекрати рамков договор за ПСОО, когато е изпълнено поне едно от следните условия:

1. потребителят умишлено е използвал платежната сметка за незаконни цели;
2. в продължение на повече от 24 последователни месеца по платежната сметка не е осъществена платежна операция;
3. потребителят е предоставил невярна информация, за да бъде открита платежна сметка за основни операции, когато предоставянето на върнатата информация би довело до отказ за откриването ѝ;
4. потребителят вече не пребивава законно в Европейския съюз;
5. потребителят впоследствие е открил в банка друга платежна сметка, която му дава възможност да ползва изброените в чл. 73т ал. 1- ЗПУПС услуги.

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

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

## **XVIII. ДОГОВОР ЗА ОВЪРДРАФТ**

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

## **XIX. ВАЛУТНИ СДЕЛКИ**

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

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

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

**XIX.4.** В случай, че Титулярът желае да извърши покупко-продажба на валута, чийто размер, изчислен по съответния официален курс на Банката за деня, надвишава 10 000 лв., то той има възможност да получи индивидуално определен курс от своя търговски агент или Служител каса.

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

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

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

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

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

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

## **XX. ИНФОРМАЦИОННИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ**

**XX.1.** За да може Клиентът да получи от Банката информационни услуги по телефон, трябва да е пълнолетно и дееспособно лице, да е вече съществуващ Клиент на Банката, в договора му за платежна сметка да е предвидена възможност да получава информационни услуги по телефон, и да е подписал Рамков договор за сключване на договори от разстояние, в който да са посочени парола, мобилен номер на телефон и e-mail, необходими за предоставянето на услугата. За целите на процеса по предоставяне на информационни услуги от разстояние ще се използват само мобилният номер и e-mail-а на Клиента, посочени в поле „Данни за контакт при използване на услуги от разстояние” на Рамковия договор.

**XX.2.** За предоставянето на информационните услуги от разстояние, посочени в т. XX.7 на настоящия Раздел, е необходимо Клиентът да бъде надлежно идентифициран от страна на Банката по реда на т. III от Глава „Предоставяне на финансови услуги от разстояние” от настоящите Общи условия. Стартирането на процеса по предоставяне на информационни услуги от разстояние започва след обаждане на Клиента на следния телефонен номер на Банката: 0800 18 888. Възможно е и Банката да се е свързала с Клиента на мобилния телефон, който Клиентът е посочил в поле „Данни за контакт при използване на услуги от разстояние” от Рамковия договор и при желание от страна на Клиента процесът по предоставяне на информационните услуги да започне по време на този телефонен разговор.

**XX.3.** За получаване на информационните услуги е необходимо мобилният телефон на Клиента да бъде технически изправен, а в случай че клиентът се намира в чужбина, той трябва да е активирал услуга „Роуминг” на мобилния си телефон. За целите на запазване на информацията представляваща банкова тайна и лични данни и за предотвратяване на злоупотреби от страна на трети лица, препоръчително е Клиентът да заключва с парола e-mail-а и мобилния си телефон, които е посочил в Рамковия договор.

**XX.4.** Клиентът е длъжен да уведоми Банката, в случай на смяна на мобилния оператор със запазване на номера на мобилния си телефон, в писмена форма в свободен текст, или с подписване на нов Рамков договор.

**XX.5.** Клиентът дава своето изрично съгласие всички разговори по телефона във връзка с предоставяне на информационните услуги да бъдат записвани и записите да бъдат съхранявани от Банката.

**XX.6.** В случай на каквото и да е съмнение в самоличността на Клиента, както и с цел защита на информацията, представляваща банкова тайна и лични данни, Банката може да откаже предоставяне на услугата. Клиентът се съгласява, че в случай че по телефона бъдат съобщени правилна парола и правилни отговори на допълнителните въпроси, зададени от банковия служител, Клиентът се счита за надлежно идентифициран и Банката може да предостави услугите, посочени в следващата точка, включително да предостави информация, представляваща банкова тайна или лични данни.

**XX.7.** След надлежна идентификация на Клиента Банката предоставя следните информационни услуги по телефон в зависимост от желанието на Клиента:

- 1) потвърждаване на салдо по сметка
- 2) получаване на информация относно падежна дата и лихвени проценти по депозити
- 3) получаване на информация за изпълнение на паричен превод
- 4) получаване на информация за преводи извършени чрез директен дебит
- 5) получаване на информация относно издаване и получаване на дебитни и кредитни карти
- 6) получаване на информация относно кредитен лимит по кредитни карти
- 7) получаване на информация относно наложен запор по сметка
- 8) получаване на информация относно сума на овърдрафт по сметка

9) получаване на информация относно разглеждане на подадено искане за кредит

10) получаване на информация относно просрочия, лихвени проценти, обезпечения, застраховки и падеж и дължими вноски по кредит

11) получаване на информация относно идентификационен номер на потребителя в BankOn Web,

12) получаване на информация относно вида банкиране в BankOn Web, което е достъпно за Клиента – пасивно или активно

13) получаване на информация относно откупна стойност по застраховка „Утре”

14) блокиране на платежна сметка

15) блокиране на достъп до BankOn Web

16) блокиране на суми по отпуснат овърдрафт

При желание на Клиента, той може да заяви пред Банката допълнителни телефони и e-mail за контакт, които не могат да бъдат използвани за целите на предоставяне на услуги по настоящия раздел, за сключване на договори и изпълнение на преводи от разстояние, освен ако между Клиентът и Банката не бъде сключено допълнително споразумение към Рамковия договор.

## **XXI. КРЕДИТНИ ПРЕВОДИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ**

**XXI.1.** При предоставяне на възможност за осъществяване на кредитни преводи от разстояние е необходимо да бъдат изпълнени условията на т. XX.1 до т. XX.6 на предходния раздел „Информационни услуги от разстояние”.

**XXI.2.** Банката предоставя възможност за извършване на кредитни преводи от разстояние при следните условия и ограничения:

**1)** извършване на вътрешнобанкови преводи между собствени сметки на Клиента открити при Банката в една и съща валута, от 08:00ч. до 19:00ч. в работни дни и от 09:30ч. до 13:30ч. в събота в лева, евро щатски долари, швейцарски франкове и английски лири и без ограничение в дневния лимит за сума на операцията,

**2)** извършване на вътрешнобанкови преводи към сметки на трети лица открити при Банката в една и съща валута от 08:00ч. до 19:00ч. в работни дни и от 09:30ч. до 13:30ч. в събота, като за същите има ограничение в сумата на превода и се изпълняват в лева, евро, щатски долари, швейцарски франкове и английски лири. Такива преводи се допускат само до размер на 1000 (хиляда) лева дневно или равностойността им в съответната чужда валута.

**3)** извършване на междубанкови преводи към сметки в други банки от 08:00ч. до 15:00ч. в работни дни, като всички искания извън този времеви диапазон се изпълняват на следващия работен ден. За тези преводи има ограничение в сумата на превода до 1000 (хиляда) лева дневно или равностойността им в съответната валута и се изпълняват в лева, евро щатски долари, швейцарски франкове и английски лири;

**4)** Преводи в чужда валута в рамките на деня се изпълняват само при постъпил в електронната пощенска кутия на Банката платежен документ, подписан от Клиента по реда на настоящия Раздел от 8.00ч. до 14.00ч. на съответния работен ден. Преводи, получени след този час, се обработват на следващия работен ден.

**5)** Банката не предоставя възможност за извършване от разстояние на спешни RINGS преводи.

**XXI.3.** За да извърши кредитен превод от разстояние, Клиентът трябва да се свърже с Банката на безплатен телефон 0800 18 888 и да бъде надлежно идентифициран по реда на т. III от Глава „Предоставяне на финансови услуги от разстояние”. Възможно е и Банката да се е свързала с Клиента на мобилния телефон, посочен в Рамковия договор, и при желание от страна на клиента процесът по извършване на преводи да започне с това телефонно обаждане.

**XXI.4.** След като Клиентът бъде запознат с условията за предоставяне на преводи, той уточнява със служителя на Банката какъв превод желае да извърши и параметрите на превода.

**XXI.5.** Изясняването на параметрите на превода по телефон не е достатъчно, за да бъде извършен превода, а само поставя началото на процеса извършването му. За да извърши превода, Клиентът трябва да изпрати, а Банката да получи на e-mail адрес

SGEB.Sales@socgen.com платежен документ, подписан от Клиента с обикновен или квалифициран електронен подпис по реда на настоящия Раздел

**XXI.6.** При разговора по телефон със служителя на Банката Клиентът трябва да уточни с обикновен или с квалифициран електронен подпис желяе да подпише платежния документ, а банковият служител му разяснява при необходимост следващите стъпки от процеса по извършване на превода, след което разговорът приключва.

**XXI.7.** Ако Клиентът желяе да подпише платежния документ с обикновен електронен подпис, то той получава от Банката SMS съобщение с уникален цифров код, който SMS се изпраща на предварително посочения от Клиента мобилен номер в Рамковия договор. Банката изпраща и на електронния адрес, посочен в Рамковия договор, платежният документ с отразени параметри, които Клиентът е посочил в разговора по телефона. Клиентът е длъжен да уведоми Банката, ако посоченото в платежното нареждане не съответства на параметрите, зададени в телефонния разговор, както и ако установи неточна информация в платежния документ.

**XXI.8.** Клиентът следва да потвърди на Банката получаването, респ. неполучаването на платежния документ за съответната операция съгласно предвиденото в т. IV.8. на Глава „Предоставяне на финансови услуги от разстояние”.

**XXI.9.** Ако Клиентът не върне на Банката подписан платежен документ до четвъртия ден от изпращането му по реда на предходната точка, то процесът по изпълнение на платежната операция, приключва и Банката не изпълнява превода.

**XXI.10.** След получаване от Банката на подписания от Клиента платежен документ банковият служител въвежда дата на изпълнение на превода в специално определено поле в края на платежния документ и изпълнява превода. Екземпляр на платежния документ се изпраща на Клиента.

**XXI.11.** Банката съхранява в електронен архив подписаният платежен документ и електронните съобщения във връзка с подписването му.

**XXI.12.** При веднъж неуспешно приключил процес по извършване на превод от разстояние съгл. т. XXI.9, Клиентът би могъл отново да се свърже с Банката и при желание от негова страна да извърши превода. В такива случаи процесът по извършването му от разстояние започва отначало.

**XXI.13.** Уникалният код, изпратен на Клиента в рамките на неуспешно приключил процес по извършване на превод от разстояние съгл. т. XXI.9 не може да бъде използван за подписването на друг платежен документ. При последващо стартиране на процедурата по извършване на кредитен превод, Клиентът получава нов уникален цифров код, ако е предпочел тази възможност за подписване на платежния документ.

## **XXII. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПЛАТЕЖНАТА СМЕТКА**

**XXII.1.** Банката предоставя услуга по прехвърляне на платежна сметка по смисъла на т.24а от ДР на ЗПУПС. Процесът на прехвърляне е възможен, когато платежните сметки са водени в една и съща валута при доставчици на платежни услуги, намиращи се на територията на Р България.

**XXII.2.** Прехвърлянето се осъществява между участващите двама доставчици на платежни услуги (Приемащ и Прехвърлящ), по искане и с разрешението на титуляра, предоставено само пред Приемания доставчик на платежни услуги (новият доставчик, който ще изпълнява платежните операции занапред), а необходимата за прехвърлянето информация се разменя се съгласно действащата Тарифа за такси и комисионни за индивидуални клиенти.

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

**XXII.4.** За всяка от услугите, предвидени в чл. 73м, без тези по ал.1-3и ал.5 т.1 от ЗПУПС Банката има право да начислява такси съгласно действащата Тарифа за такси и комисионни за индивидуални клиенти.

**XXII.5.** За уведомяване на посочените в разрешението по XXII.2. платци, извършващи входящи периодични кредитни преводи по платежната сметка на Титуляра, той лично ще им предостави необходимата информация, като за целта Банката предоставя на Титуляра стандартни уведомителни писма, освен ако Титулярът уговори с Банката друга начин за това.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **І. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА**

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

За да предостави услугата Банката е сключила директни договори с доставчиците на комунални услуги или договор с лице, с което доставчиците са сключили договор и е техен посредник. Банката получава от доставчика/ посредника информация относно



конкретния размер на задълженията на Клиента и връща информация за платените задължения.

Банката не е страна по договора за комуналната услуга между Клиента и неговия доставчик и не носи отговорност за качеството и фактическо предоставяне на комуналната услуга (освен ако услугата не е предоставена поради неплащане на задължение по вина на Банката).

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

## **II. РЕГИСТРАЦИЯ, ПРОМЕНИ В РЕГИСТРАЦИЯТА И ПРЕКРАТЯВАНЕ**

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

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

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

## **III. ВИДОВЕ РЕГИСТРАЦИИ**

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

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

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

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

**4. Използването на услугата** по реда на т. 2 и т.3 изисква:

- За потвърждение чрез SMS - сключен договор за BankOn SMS, като номерът, чрез който ще се изпращат съобщенията за потвърждения на плащанията, трябва да е регистриран и за продукта BankOn SMS.
- За потвърждаване през BankOn Web- сключен договор за интернет банкиране BankOn Web с права за преводи в банкирането.

## **IV. ИЗВЪРШВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯТА**

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

За да бъдат извършвани плащанията, то Клиентът трябва да бъде включен от страна на доставчика в информационната му система.

Банката не може да укаже на Клиента в кой точен момент той ще бъде регистриран от доставчика. Ето защо е силно препоръчително Клиентът активно да следи в BankOn Web дали задължението му е платено в сроковете, договорени между него и доставчика.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **V. ВИДОВЕ SMS-и**

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

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

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

## **VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПОЛЗВАНЕТО НА УСЛУГАТА**

**VI.1.** Ползването на услугата се прекратява:

- когато Клиентът прекрати регистрацията си
- когато Банката прекрати услугата без предизвестие, ако Клиентът не изпълнява своите задължения във връзка с услугата
- с 2-месечно предизвестие от страна на Банката
- при закриване на разплащателната сметка, към която е направена регистрацията за услугата
- при прекратяване на договора между доставчика на комунални услуги и/или посредника на доставчика с Банката- в този случай Банката ще уведоми клиента чрез BankOn Web, SMS или друг начин.

## **B. СПЕСТОВНА СМЕТКА. ДЕПОЗИТНА СМЕТКА**

### **I. СПЕСТОВНА СМЕТКА**

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

неразрешен овърдрафт, нито да се извършват платежни операции чрез банкова карта.

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

### **II. ДЕПОЗИТНИ СМЕТКИ /ДЕПОЗИТИ**

#### **II.1. ОТКРИВАНЕ НА ДЕПОЗИТ**

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

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

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

## **II.2. МИНИМАЛНА СУМА ПО ДЕПОЗИТА**

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

## **II.3. ВАЛУТА**

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

## **II.5. СРОК**

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

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

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

## **II.6. ЛИХВА**

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

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

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

## **II.7. ВИДОВЕ ДЕПОЗИТИ**

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

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

## **V. СЪВМЕСТНА СМЕТКА „ФАМИЛИЯ”**

### **I. СЪВМЕСТНА СМЕТКА**

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

Съвместната сметка може да е разплащателна или спестовна сметка.

### **II. ОСОБЕНИ ПРАВИЛА**

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

**II.2.** Всеки от сътитулярите има право сам свободно да се разпорежда (да внася, тегли, нарежда преводи и пр.) с всички суми по съвместната сметка, без да я закрива. Това право се отнася както за операциите на кредит, така и за операциите на дебит. Банката не носи отговорност за отношенията между Сътитулярите по повод и във връзка с разпореждане със суми по сметката, извършено от който и да е от тях по уговорения в настоящите общи условия начин.

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

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

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

**II.5.** По съвместната сметка могат да постъпват суми в брой или безкасово както на името на всички Сътитуляри, така и на името на всеки един от тях. След постъпване на сумите по сметката разпореждането с тях става по посочения по-горе начин, независимо от това на чие име са били внесени или преведени сумите.

**II.6.** Когато някой от Сътитулярите е кредитополучател по договор за кредит с Банката, другият Сътитуляр встъпва в дълга му по смисъла на чл. 101 ЗЗД от момента на откриване на съвместната

сметка и дава съгласие за служебно събиране на вземанията от съвместната сметка. Банката има право да задължава служебно съвместната сметка на сътитулярите, които са съдлъжници-кредитополучатели по договор за кредит или встъпили съдлъжници за изплащане на погасителни вноски по договора за кредит.

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

**II.8.** Сътитулярите могат да закрийт съвместната сметка, като действат само заедно. Възможно е един от сътитулярите да бъде упълномощен за това от другия сътитуляр, както и трето лице да бъде упълномощено от двамата сътитуляри с изрично нотариално заверено пълномощно или банково пълномощно, при спазване на правилата на Банката за разпореждане чрез пълномощник. Закриването на сметката се извършва след представяне на документи за самоличност и/или съответно на оригинал на пълномощното.

**II.9.** Не е допустимо оттегляне на един от Сътитулярите от сметката.

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

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

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

## **G. ДЕТСКА СМЕТКА**

### **I. ДЕТСКА СМЕТКА**

Общи условия на „Сосиете Женерал Експресбанк” АД за платежни сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти редакция 10 20170630122.

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

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

## **II. ОТКРИВАНЕ И ФУНКЦИОНИРАНЕ**

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

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

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

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

### **Д. ОСОБЕНИ ПРАВИЛА ЗА ТИТУЛЯРИ С ОГРАНИЧЕНА ДЕЕСПОСОБНОСТ**

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

- от поставения под ограничено запрещение и попечителя му;

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

## **III. НАВЪРШВАНЕ НА ПЪЛНОЛЕТИЕ**

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

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

- от настойника на поставения под пълно запрещение.

И в двата случая за теглене на суми от сметката законът изисква представянето на разрешение на районния съд по настоящия адрес на Титуляра.

## **E. ТЕЛЕФОННО БАНКИРАНЕ BANKON PHONE**

**(Считано от 01.09.2017 г., Банката преустановява предоставянето на услугата BANKON PHONE за всички клиенти)**

### **I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

**I.1.** Услугата BankOn Phone (наричана по-нататък за краткост "Услугата") се предоставя на всички индивидуални клиенти на Банката след подписване на регистрационен формуляр.

**I.2.** Услугата е достъпна от телефонни абонати на мрежата на БТК - цифрови и аналогови телефонни апарати с възможност за тонално избиране, М-тел и Теленор. .

**I.3.** Банката ще предоставя на Титуляра при набиране на телефонни номера **0 900 32 32 0, 088 134 3230, 090009330** информационни услуги, а именно Пасивно телефонно банкиране, което се изразява в достъп до лична банкова информация, без възможност за нареждане на операции. Достъпът до телефонните номера на М-тел и Теленор от чужбина е възможен за клиенти с включен роуминг. Към датата на въвеждане на настоящите Общи условия няма достъп от чужбина до телефонния номер на оператора БТК. Достъпът от чужбина до телефонния номер може да стане възможен в зависимост от условията, предлагани от оператора БТК.

### **II. АКТИВИРАНЕ НА УСЛУГАТА**

**II.1.** Титулярът, а при съвместни сметки всеки от сътитулярите получава индивидуален идентификационен номер (наричан също „потребителски номер“) и парола, с които има достъп до индивидуалните си сметки и до съвместната сметка. Ако един от сътитулярите няма други сметки в Банката, той получава индивидуален идентификационен номер и парола, с които ще има достъп само до съвместната сметка.

**II.2.** При активирането на Услугата всички платежни сметки на Титуляра, незакрити към момента на активацията, автоматично се включват за предоставяне на информационни услуги съгласно т. III от настоящия раздел

**II.3.** Титулярът получава двуразряден цифров код, с който индивидуализира всяка своя сметка в системата, както и единен код за достъп до всички сметки едновременно.

**II.4.** Индивидуалният идентификационен номер и паролата за първоначален достъп се предоставят лично на Титуляра. Предаването се удостоверява с подпис.

**II.5.** Услугата се активира на следващия работен ден след получаване на потребителски номер и парола.

### **III. ФУНКЦИОНИРАНЕ НА УСЛУГАТА**

**III. 1.** Чрез Услугата на Титуляра се предоставя информация за:

**салда по сметки** – текущо състояние;

**движение по сметки** – Титулярът има възможност да избира между информация за текущия ден и за последните пет работни дни;

**последните 3 постъпления по сметка**, независимо кога са били получени;

*Общи условия на „Сосиете Женерал Експресбанк“ АД за платежни сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти редакция 11 20170630122.*

**кратките кодове** на сметки на Титуляра;

**непогасени задължения** по кредитна карта.

**III.2.** Информацията, която се предоставя чрез Услугата, отговаря на реалното състояние на сметките на Титуляра в момента на обаждането.

**III.3.** Титулярът може да получи информация по телефон, факс и електронна поща, като предоставяне на информацията може да се поиска само по телефон чрез тонално избиране в менюто.

**III.4.** По телефон може да бъде получавана само информация относно салдата по сметките, последните три постъпления по сметка, кратките кодове по сметки.

**III. 5.** За да получи търсената информация по електронна поща, Титулярът трябва да регистрира предварително в системата съответния електронен адрес.

**III.6.** За получаване на информация по факс Титулярът следва да се обади от факс-устройство или от телефонна централа с възможност за пренасочване на трансфера на данни към факс-номера. Разходите за получаването на информацията по факс са за сметка на клиента.

**III.7.** Промяна на електронния адрес може да бъде извършена само от обслужващия Търговски агент. Банката не носи отговорност за предоставена информация в случай, че не е уведомена своевременно за смяна на електронен адрес.

**III.8.** При наличие на сметки в повече от един банков клон Титулярът следва да се регистрира за Услугата за всеки отделен клон и получава съответните потребителски номера и пароли за всеки отделен клон.

**III.9.** Потребителският номер не може да бъде променян. От съображения за сигурност е препоръчително Титулярът да промени паролата си за достъп при първоначално влизане в системата.

**III.10.** В зависимост от изискванията на БТК, М-тел и Теленор максималната продължителност на едно повикване може да бъде ограничена.

**III.11.** В случай на повреди и проблеми при използване на услугата Титулярът може да се обади на телефон: **0800 18 888**, безплатен за абонати на цифрови телефонни централи и на цената на един градски разговор за абонати на аналогови централи на БТК.

**III.12** Ако Титулярът въведе три пъти невалиден код, грешен идентификационен номер или грешна парола, обаждането се прехвърля на оператор.

**III.13.** В случай на изгубена или открадната парола Титулярът следва да промени паролата си за достъп. Ако промяната на паролата за достъп е невъзможна, както и в случаите на забравена парола, Титулярът следва да се яви в банковия клон, където е

извършил регистрацията и да поиска блокиране на достъпа до Услугата, като паролата, ползвана до прекратяването на достъпа, става невалидна, и да попълни заявление за издаване на нова парола по предоставен от Банката образец. След като приеме заявлението, Банката незабавно издава на Титуляра нова парола. Банката не поема отговорност за предоставянето на информация, поискано преди получаването на искането за блокиране.

#### **IV. ЦЕНИ**

**IV.1.** Титулярът заплаща на БТК, М-тел и Теленор стойността на проведения разговор съгласно тарифния план на съответния оператор с месечната си сметка за потребление на телефонни услуги. Цените се определят и съответно променят от съответния телеоператор.

#### **V. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА**

**V.1.** Получената чрез Услугата информация е за лично ползване и не представлява официален документ. При необходимост Титулярът може да поиска по надлежния ред издаването на официален документ от обслужващия го банков клон.

**V.2.** Титулярът е длъжен да пази старателно тайната на предоставения потребителски номер и парола, като не допуска узнаването им от трети лица. Рискът от недобросъвестно използване на потребителския номер и паролата от лице, различно от Титуляра за услугата, се поема изцяло от Титуляра. Банката не носи отговорност за предоставена на друго, неупълномощено лице информация, включително информация, представляваща банкова тайна по смисъла на чл. 62, ал. 2 от Закона за кредитните

институтции в случай, че въпросното лице се е легитимирило с потребителския номер и паролата на Титуляра за услугата.

**V.3.** Банката не носи отговорност в случай на невъзможност да предостави поисканата информация чрез Услугата, дължаща се на причини от извънреден характер, които Банката не е могла да предвиди или предотврати.

#### **VI. ЛИЧНИ ДАННИ**

**VI.1.** Клиентът дава съгласието си БТК, М-тел, Теленор да предоставят на Банката информация за неплатените услуги от потребителите и информация за графичния интерес от страна на абонатите по отделни направления към специалния номер, а Банката да предоставя на съответните телеоператор записи от регистриращата апаратура, както и необходимата допълнителна информация и документация за извършване на проучване на жалбите.

#### **VII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

**VII.1.** Действието на споразумението може да бъде прекратено освен в посочените по-горе случаи и едностранно от страна на Банката без предизвестие, в случай че се установи използване от Титуляра на технически средства за нерегламентирано свързване към обществената далекосъобщителна мрежа на съответния телеоператор.

**VII.2.** Ако „БТК“ АД, „Мобилтел“ АД „Теленор България“ ЕАД, „Глобъл нет солшюшнс“ ЕООД или „Тексбридж Телеком Сървисиз“ ЕООД прекратят предоставянето на специален номер на Банката, Банката ще прекрати предоставянето на услугата от съответния телефонен номер.

### **Ж. ГАРАНТИРАНЕ НА ВЛОГОВЕТЕ**

#### **I. ФОНД ЗА ГАРАНТИРАНЕ НА ВЛОГОВЕТЕ**

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

#### **II. РАЗМЕР НА ГАРАНЦИЯТА**

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

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

1. влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди;
2. влогове на физически лица, които възникват в резултат на изплатени суми по повод на сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово или служебно правоотношение, инвалидност или смърт;
3. влогове, които възникват в резултат на застрахователни или осигурителни плащания или на изплащането на обезщетение за вреди от престъпления или от отменена присъда.

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

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

#### **III. УСЛОВИЯ ЗА ИЗПЛАЩАНЕ**

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

Фондът осигурява достъп на вложителите на Банката до подлежащите на изплащане суми по гарантираните влогове не по-

късно от 7 работни дни от датата на издаване на акт по чл. 20 ал. 1 от ЗГВБ. При наличие на обстоятелства, описани в същия член, фондът може да удължи този срок.

#### **IV. ИЗКЛЮЧЕНИЕ**

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

- 1) възникнали или свързани със сделки или действия, представляващи изпиране на пари по смисъла на чл. 2 от Закона за мерките срещу изпирането на пари или финансиране на тероризъм по смисъла на Закона за мерките срещу финансирането на тероризма, установени с влязла в сила присъда.
- 2) чийто титуляр не е бил идентифициран съгласно чл. 3 от Закона за мерките срещу изпирането на пари към датата на издаване на акт по чл. 20, ал. 1 от ЗГВБ.
- 3) по които не е имало операции по нареждане на вложителя в последните 24 месеца преди датата на издаване на акт по чл. 20, ал. 1 от ЗГВБ и салдото по всяка от тях е по-малко от 20 лв.

#### **V. ИНФОРМАЦИЯ**

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

**V.2.** Банката предоставя Информационния бюлетин:

- 1) преди (най-късно непосредствено преди) сключване на договора – на хартиен носител с потвърждение за получаването му с подпис на вложителя;
- 2) след сключване на договора – веднъж годишно на Интернет страницата на Банката: [www.sgeb.bg/БЪРЗИ](http://www.sgeb.bg/БЪРЗИ) ВРЪЗКИ.
- 3) по искане на вложителя – по всяко време, на хартиен носител с потвърждение за получаването му с подпис на вложителя.

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

## ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ

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

### А. ОБЩИ ПРАВИЛА

#### **I. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА**

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

#### **II. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТИТУЛЯРА И ДРУГИТЕ ОТОРИЗИРАНИ ПОЛЗВАТЕЛИ НА ПЛАТЕЖЕН ИНСТРУМЕНТ**

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

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

- 1) да ползват платежен инструмент само **лично** и в съответствие с **условията** за неговото издаване и ползване;
- 2) да **пазят грижливо персоналните си идентификационни характеристики**, като ПИН, парола, потребителско име, и да вземе всички мерки срещу неправомерното им узнаване;
- 3) да ползват платежните инструменти само за **извършване на законосъобразни операции**;
- 4) да пазят **устройствата**, които им дават достъп до банковите сметки, като служат за тяхната идентификация; в т.ч. **банковите карти, мобилен телефон, SIM карта** и пр.
- 5) да не **записват своя ПИН и да не го държат заедно с картата**; съответно да не записват своите пароли/кодове.

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

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

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

#### **III. РЕГИСТРИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА**

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

**III.2.** Дневникът може да се води на хартиен или технически носител на информация по начин, който позволява сигурно съхраняване и точно възпроизвеждане на информацията и изключва всякаква възможност за нейното последващо изменение. За телефонните, телефаксните и телексните съобщения меродавен е отбелязаният в дневника час на получаване. До доказване на *Общи условия на „Сосиете Женерал Експресбанк” АД за платежни*

противното записванията в този дневник имат доказателствена сила между страните относно съдържащите се в тях обстоятелства.

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

#### **IV. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА И НА ТИТУЛЯРА**

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

**IV.2.** Т. IV.1 не се прилага и Титулярът понася загубите, свързани с всички **неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент**, когато не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на инструмента, но не повече от 300 лв. Ако вредата е причинена чрез измама от Титуляра, съответно Допълнителния картодържател, или ако Титулярът, съответно Допълнителният картодържател не е изпълнил умишлено, или поради груба небрежност задълженията си, Банката не поема отговорност. След уведомяване на Банката за случаите по тази точка, Титулярът не понася никакви вреди, с изключение на случаите, когато е действал чрез измама.

#### **V. БЛОКИРАНЕ НА ПЛАТЕЖЕН ИНСТРУМЕНТ**

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

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

**V.2.** В тези случаи Банката незабавно уведомява Титуляра, съответно Допълнителния картодържател, за блокирането и за причините, които са го наложили, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, пречатващи информирането на Титуляра.

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

#### **VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРИТЕ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ**

**VI.1.** Договор за ползване на платежен инструмент се прекратява:  
- при **закриване на сметката**, към която се ползва;  
- на **същите основания**, като основанията за прекратяване на договора за разплащателна сметка;  
- с **изтичане на срока**, ако договорът е срочен и не е уговорено автоматично подновяване;  
- без предизвестие **от страна на Титуляра**. При договора за банкова карта титулярът може да посочи дата, от която да се деактивира картата.  
- с **двумесечно предизвестие** от страна на **Банката**;  
- при поставяне на Титуляра, съответно Допълнителния картодържател **под запрещение** – от момента, когато Банката бъде уведомена чрез депозиране на решението на компетентния съд.  
При смърт на Титуляра наследниците му нямат право при никакви обстоятелства да ползват платежния инструмент. Те следва да върнат банковите карти и да унищожат всеки носител, на който са записани персонални идентификационни характеристики – като ПИН, пароли, потребителски имена и пр.

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

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

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

## **Б. БАНКОВА КАРТА**

### **I. БАНКОВА КАРТА**

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

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

- за карти MAESTRO<sup>1</sup>, VISA и MASTERCARD – в интернет сайтове на търговци, на които е указано, че приемат плащания с банкови карти от съответната търговска марка.

Считано от 13.02.2017г. Банката преустановява издаването на кредитни (с отложен дебит) карти MASTERCARD (Classic и Gold), а преиздаването им се спира от 13.04.2017г.

Вече издадените карти остават в употреба до изтичане на срока на валидност, посочен върху картата.

- за карти V PAY – в интернет сайтове на търговци, на които е указано, че приемат плащания с банкови карти от тази търговска марка, и които са сертифицирани за програмата Verified by Visa. За извършване на плащанията Картодържателят е необходимо да е активирал функционалността "3D Секретен код" за съответната карта съгласно разпоредбите на т.XI от настоящия раздел.

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

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

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

7) превод между сметки чрез терминални устройства ATM;

8) плащане на услуги чрез терминални устройства ATM;

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

- промяна на ПИН чрез ATM в страната;

- справка чрез ATM в страната за последните пет транзакции, извършени с банковата карта;

- проверка на покритието по сметката/кредитния лимит, с които Картодържателят може да разполага чрез използване на банковата карта.

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

**I.2.** Банковата карта е собственост на Банката.

**I.3.** Банката издава банкови карти под търговските марки MASTERCARD, VISA и V PAY в съответствие с договорите,

които е сключила с международните картови организации MasterCard и Visa.

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

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

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

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

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

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

### **II. СТРАНИ ПО ДОГОВОРА**

**II.1.** Титулярът на сметката може да договори с Банката издаването на карта за себе си или за друго лице, на което той дава правото да оперира със сметката му чрез банковата карта, и което се нарича „**Допълнителен картодържател**”.

Банкова карта се издава на дееспособно физическо лице или на непълнолетни лица (за Debit MasterCard PayPass, VISA и V PAY на възраст между 14 и 18 години; за MASTERCARD на възраст между 16 и 18 години). Кредитна карта се издава само на дееспособни лица.

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

### **III. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА**

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

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

### **IV. ИЗДАВАНЕ И ПОЛУЧАВАНЕ НА КАРТАТА**

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

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

**IV.3.** Веднага след получаването на картата, Банката отправя искане до картовия оператор/авторизационния център за

<sup>1</sup> MAESTRO карти не се предлагат от страна на Банката от септември 2014г. Вече издадените карти MAESTRO остават в употреба до изтичане на срока на валидност, посочен върху картата. При изтичане на срока на картата, Банката ще предостави на клиентите дебитни карти Debit MasterCard PayPass.

активиране на картата. Картодържателят може да започне да си служи с банковата карта едва след нейното активиране.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Плащанията за суми, които са в рамките на лимита, определен за съответната държава, се осъществяват без въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция. За суми над този лимит се изисква въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция.

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

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

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

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

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

## **VI. ПОЛЗВАНЕ НА КАРТАТА**

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

**VI.2.** Плащания се извършват:

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

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

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

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

**VI.4.** Резервация на суми се прави за:

1) погасителни вноски с непосредствено предстоящ падеж по кредити, отпуснати от Банката – резервирането се извършва при първо постъпление на суми през месеца на падежа или месеца, предхождащ падежа на вноската, но само ако до падежа остават не повече от 15 дни;

2) суми за непосредствено предстоящи плащания по постоянни платежни нареждания – резервирането се извършва в деня, предхождащ датата на изпълнение на превода;

3) премии по застраховка “Комфорт” – резервирането се извършва през месеца, предхождащ месеца на подновяване на застраховката, а плащането- при първо постъпление.

4) суми по плащания, наредени с банкова карта в страната и чужбина, за които Банката е уведомена до извършването на сепълмент;

5) просрочени задължения за такси и застраховки, лихви, главница – при първо постъпление по сметката.

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

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

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

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

- Операции на АТМ в България, извършени до 11:00ч. в работен ден, се осчетоводяват същия ден;

- Операции на АТМ в България, извършени след 11:00ч. в работен ден или извършени в неработен ден, се осчетоводяват на следващия работен ден;

- Операции, извършени на ПОС терминали, се осчетоводяват след като банката на търговеца, при когото е извършено плащането, изпрати до Банката необходимата за осчетоводяването информация.

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

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

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

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

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

## **VII. ДОГОВОР ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНА БАНКОВА КАРТА**

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

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

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

## **VIII. ИЗГУБВАНЕ, УНИЩОЖАВАНЕ И ПОВРЕЖДАНЕ НА БАНКОВАТА КАРТА**

**VIII.1.** Телефоните за уведомяване са тел. 080019333 (всеки ден, 24 часа) и 052/602 833 (в рамките на работното време на Банката) или картовия оператор (към настоящия момент - БОРИКА) на тел. 02/8705149, 02/9707623 или 02/9707616. Уведомяването може да бъде извършено устно, по телефон, факс, по пощата и т.н. Уведомлението до картовия оператор трябва да съдържа и номера на дебитната карта. Когато уведомяването е извършено устно, по телефон или факс, то трябва незабавно да бъде потвърдено писмено.

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

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

При отпадане на гореизброените причини, Банката деблокира служебно картата и уведомява картовия оператор или издава нова карта. Ако блокирането е направено вследствие формиране на

неразрешен овъдрафт, Банката има право да избере дали да възстанови възможността за ползване на картата или не.

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

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

## **IX. ОТГОВОРНОСТ И ДОКАЗВАНЕ**

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

**IX.2.** Картодържателят е отговорен за всички задължения, произтичащи от използването на банковата карта (основна или допълнителна). Банката не носи отговорност за сключени при използване на банковата карта сделки. Това се отнася особено за всякакви рекламации на платени стоки и услуги, както и други подобни спорове и претенции при тези правни сделки, които следва да се уреждат директно и изключително със засегнатата ответна договорна страна. Банката, Виза Интернешънъл Инк., Мастъркард Инк., картовият оператор не поемат никаква отговорност в случаите, в които търговец откаже приемане на плащане с банкова карта или когато банковата карта не може да бъде използвана поради някакъв дефект, забрана (блокиране), технически или комуникационни проблеми.

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

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

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

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

## **X. ДЕЙСТВИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

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

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

**X.3. ( в сила от 01/09/2017г.)** Договорът за банкова карта е със срок, идентичен със срока на валидност на платежния



инструмент, като този срок е три години (с изключение на банковите карти Visa Infinite, при които срокът на валидност е двугодишен). Договорът се подновява автоматично за срока на валидност на платежния инструмент, освен ако една от страните отправи до насрещната страна писмено уведомление, че не желае подновяването му. Уведомлението следва да е получено от насрещната страна най-късно до 1-во число на месеца, в който изтича срока на валидност на картата. **(Считано от 01.09.2017 – най-късно до 1-во число на месеца, предхождащ месеца, в който изтича валидността на картата).** В случай, че такова уведомление не е получено, Банката издава на Картодържателя нова карта, с нов срок на валидност. Картодържателят получава подновената си карта след 25-то число **(Считано от 01.09.2017 – след 1-во число)** на месеца, в който изтича валидността на старата карта, като връща старата карта. Подновената карта се издава с нов ПИН.

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

**X.5.** Картодържателят е длъжен да върне картата на Банката във всички случаи, когато картата вече не се ползва – като например при прекратяването на договора, повреждане на картата, при необходимост от замяна на картата заради забравен ПИН и пр.

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

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

#### **Ха. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДАННИ**

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

#### **X.б. ЗАСТРАХОВКА**

**X.б.1.** Банката е сключила със застрахователя ЗАД „Сожелайф България“ групова застраховка „Злополука“ за притежателите на банкови карти MasterCard и VISA, и със застрахователя ЗПАД „Комерчни пощищовна“ групова застраховка „Помощ при пътуване в чужбина“ - за притежателите на карти MasterCard и VISA, групова застраховка „Защита на покупките“ – за притежателите на банкови карти VISA и VPAY и револвиращи кредитни карти MasterCard, и групова застраховка „Най-добра цена“ – за притежателите на карти VISA и револвиращи кредитни карти MasterCard. За карти Debit MasterCard PayPass и Visa Electron не са сключени групови застраховки.

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

**X.б.3.** Всеки притежател на банкова карта, който отговаря на изискванията на застрахователите, ще получи застрахователна удостоверение и екземпляр от общите условия на

застрахователите или друг документ, доказващ застраховките и техните условия.

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

#### **XI. 3D СЕКРЕТЕН КОД**

**XI.1.** Банката предоставя на Картодържателя (съответно Допълнителния картодържател) възможност да включи издадената му банкова карта в програмите Verified by Visa /VbV и MasterCard SecureCode на международните картови организации Visa и MasterCard за идентифициране на картодържател и потвърждаване на транзакции при Интернет търговци, сертифицирани за тези програми. Включването на банковата карта в горепосочените програми се осъществява чрез функционалността „3D Секретен код“, която осигурява по-голяма сигурност при плащания в Интернет.

**XI.2.** Условията за използване на „3D Секретен код“ влизат в сила от момента на активирането ѝ за конкретната карта на Картодържателя и са в сила до момента на деактивирането на функционалността

**XI.3.** Активирането на „3D Секретен код“ се извършва самостоятелно от Картодържателя за всяка негова карта поотделно по начина, описан по-долу.

**XI.4.** За да активира функционалността, Картодържателят следва да получи Временна парола за регистрация (9-цифрен код). Временна парола за регистрация може да се получи както от всеки ATM на Банката, така и от всеки ATM в системата на Борика чрез последователен избор от основния екран на ATM на функциите „Други услуги“/”Плащане чрез интернет“/Verified by Visa, MasterCard Secure Code“/”Временна парола за регистрация“, след което Картодържателят се идентифицира чрез въвеждане на своя ПИН и получава временната парола на бележка от ATM. Ако ATM не отпечата бележка (прим. поради липса на хартия), Картодържателят може да повтори действията, описани по-горе, на друг ATM.

**XI.5.** В срок от 3 (три) дни от получаването на Временна парола за регистрация, Картодържателят следва да се регистрира на Интернет сайта на Банката и да създаде свой клиентски профил, следвайки указанията, посочени на сайта.

**XI.6.** За да създаде своя клиентски профил Картодържателят се идентифицира с временната парола за регистрация, след което въвежда своя секретен код, подсецащ въпрос/отговор и лично съобщение. Секретният код може да съдържа комбинация от букви, цифри и символи по избор на Картодържателя, съгласно ограниченията за създаване на секретен код указани на сайта

**XI.7.** Картодържателят може по всяко време да промени чрез клиентския си профил своя секретен код, подсецащ въпрос/отговор и лично съобщение.

**XI.8.** Личното съобщение се визуализира задължително при плащане в Интернет преди въвеждане на секретния код като гаранция, че Картодържателят се е свързал със системата на Банката. Ако личното съобщение не се визуализира или се

визуализира текст, различен от текста на личното съобщение, Картодържателят не трябва да потвърждава транзакцията.

**XI.9.** При въведен три пъти грешен секретен код Картодържателят следва да отговори на предварително избрания от него подсещаш въпрос. Само след правилен отговор на този въпрос Картодържателят може да определи нов секретен код.

При въвеждане на грешен отговор на подсещаш въпрос „3D Секретен код“ се блокира за съответната карта. В този случай Картодържателят следва да се обърне към Картовия център за обслужване на клиенти на тел. +359(0)800 19333, за да бъде разблокиран „3D Секретен код“. След това Картодържателят може да получи нов секретен код на АТМ в системата на Борика чрез последователен избор от основния екран на функциите „Други услуги“/„Плащане чрез интернет“/Verified by Visa, MasterCard Secure Code“/Смяна на парола“.

**XI.10.** Чрез профила си Картодържателят може да получи информация за транзакциите, извършени при Интернет търговци с използване на „3D Секретен код“.

**XI.11.** Картодържателят има право да депозира рекламация в Банката на направено плащане при Интернет търговец, сертифициран за програмите Verified by Visa и MasterCard SecureCode, не по-късно от 30 (тридесет) календарни дни от датата на плащането.

**XI.12.** Картодържателят се задължава да получи лично Временната парола за регистрация от АТМ и да създаде лично своя профил, както и да пази своя секретен код, подсещаш въпрос/отговор и лично съобщение по начин, който не позволява узнаването им от други лица.

**XI.13.** Секретният код и подсещашият въпрос/отговор представляват персонални идентификационни характеристики на платежен инструмент и Картодържателят има всички задължения по т. II на раздела за общи правила при платежни инструменти.

**XI.14.** Картодържателят е длъжен да не предоставя информация за секретния си код и/или подсещаш въпрос/отговор, независимо от какъв източник и по какъв начин е получено запитването, освен в случаите на осъществяване на плащания в сайтовете на търговци, сертифицирани от програмите Verified by Visa и MasterCard Secure Code, когато въвеждането на секретния код става след визуализиране на личното съобщение, зададено от Картодържателя по време на създаване на личния профил при регистрацията на картата за „3D Секретен код“.

**XI.15.** При възникване на спор относно конкретните условия на покупката на стоки и/или услуги, срокове за доставка, цени, гаранционни условия, застраховки и др. Картодържателят е длъжен да контактува директно с търговеца за разрешаването му.

**XI.16.** При невъзможност да бъде постигнато съгласие по спорове по предходната точка и депозиране на писмена рекламация на плащането при Банката, Картодържателят е длъжен да я окомплектова с пълна информация и документи за поставената поръчка, действащите към момента на възлагане на поръчката общи условия на търговеца, пълната кореспонденция с Интернет търговеца във връзка с поръчката и последвалите опити за уреждане на спора между Картодържателя и търговеца. Документите, с които се окомплектова рекламацията, Картодържателят е длъжен да представи с превод на български и/или английски език, като жалбата ще бъде разгледана от Банката по реда на настоящите общи условия.

**XI.17.** Картодържателят може по всяко време да деактивира функционалността „3D Секретен код“, следвайки указанията, посочени на сайта на Банката.

**XI.18.** Отговорността на Банката и на Картодържателя при извършване на неразрешени платежни операции е посочена в т. IV на раздела за общи правила при платежни инструменти.

## **V. ИНТЕРНЕТ БАНКИРАНЕ BANKON WEB**

### **I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

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

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

### **II. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА**

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

**II.2.** Титулярът може да договори с Банката ползването на BankOn Web от трето лице – Оторизиран ползвател. В този случай в договора се посочват сметките, до които Оторизираният ползвател има достъп, и групите услуги, които може да ползва. Титулярът може да ограничи правата на Оторизирания ползвател относно ползването на услугите от групата "Платежни операции", като посочи, че въвежданите от Оторизирания ползвател платежни нареждания следва да бъдат изпълнявани, само ако бъдат допълнително одобрени чрез BankOn Web от Титуляра. Оторизираният ползвател получава индивидуални потребителски идентификатор и парола за достъп. Всички операции, извършени от него, и дължимите за това такси и комисиони са за сметка на Титуляра. Настоящите Общи условия се прилагат и в правоотношенията с Оторизирания ползвател.

Настъпването на каквито и да е промени в отношенията между Титуляра и Оторизираните ползватели, включително и тяхното

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

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

### **III. УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА BANKON WEB**

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

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

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

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

От съображения за сигурност Банката препоръчва BankOn Mobile да се използва само на крайно мобилно устройство, чиято фабрично заложена операционна система не е модифицирана по отношение на зададените потребителски права или сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти редакция 18

преинсталирана от лице, различно от производителя на устройството или компанията- разработчик на операционната система, и на което не се съхранява и/или използва зловреден и нелегитимизиран софтуер. Обратното води до повишаване на риска от неразрешени платежни операции и би могло да доведе до финансови загуби за Клиента.

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

- а) **Валутен калкулатор;**
- б) **Локатор на офиси и банкомати;**
- в) **Директно набиране на Център за обслужване на продажби**, (с телефон 0800 18 888 всеки ден от 00.00 до 24.00 ч.) и **картов център на Банката** (с телефон 0800 19 333 и работно време от 00.00 ч. до 24.00 ч.)

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

- а) **Преводи в различни валути между собствени сметки**
- б) **плащания за погасяване на задължения по кредитни карти**
- в) **Плащане на сметки за комунални услуги**
- г) **преводи към трети лица-**

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

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

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

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

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

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

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

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

**III.3.6** Приложението BankOn Mobile не е отделен платежен инструмент, а средство за достъп (комуникационна среда за достъп) до BankOn Web. Всички условия за ползване на BankOn Web, които не противоречат на специалните условия по-горе, се

*Общи условия на „Сосиете Женерал Експресбанк” АД за платежни сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти редакция 19 20170630122.*

прилагат задължително в правоотношенията между Банката и Титуляра.

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

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

#### **IV. ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**8) информация за наличности и движения по банкови карти.**

**9) информация по кредити.**

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

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

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

**3) предсрочно погасяване на задължение по кредитна карта.**

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

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

**6) периодични преводи.**

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

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

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

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

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

## **V. БЕНЕФИЦИЕНТИ**

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

## **VI. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ТИТУЛЯРА**

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

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

- 1) еднократни кодове, генерирани от специално устройство с ПИН, предоставено от Банката срещу заплащане;
- 2) еднократни кодове, изпратени от Банката чрез SMS съобщения на номер на мобилен телефон, посочен от Титуляра в регистрационния формуляр.

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

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

Информация за начина на получаване и използване на допълнителните средства за идентификация е налична в Ръководство за потребителя, публикувано на <https://bankonweb.sgeb.bg/>.

Потребителският идентификационен номер, паролата и допълнителните електронни средства за идентификация (вкл. ПИН на специалното Общи условия на „Сосиете Женерал Експресбанк“ АД за платежни

устройство) представляват персонални идентификационни характеристики и за тях е приложимо посоченото в раздела за общи правила при платежни инструменти.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**VI.9.** При изгубване, унищожаване или открадване на мобилния телефон/SIM картата, чийто номер се използва за получаване на кодове, устройството за генериране на кодове или удостоверението за КЕП, както и при съмнение, че трето лице би могло да узнае една или повече от персоналните идентификационни характеристики, посочени по-горе, Титулярът трябва незабавно да уведоми Банката за това. Уведомлението се извършва в офис на Банката или на телефон 0800 18 888. Ако Банката промени този телефон, Титулярът ще бъде уведомен с лично съобщение чрез BankOn Web.

След получаване на уведомлението Банката незабавно блокира достъпа до услугата, като потребителският идентификационен

паролата, използвани до блокирането на достъпа стават невалидни. За да получи нов потребителски идентификатор и нова парола, съответно да заяви ново допълнително средство за идентификация, Титулярът трябва да постъпи по посочения по-горе начин.

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

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

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

#### **VII. ИЗВЪРШВАНЕ НА СПРАВКИТЕ И ПЛАЩАНИЯТА**

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

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

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

**VII.4.** Ако желае да нареди извършване на плащане, различно от посочените в т. VII.3, както и за плащания към бюджетни сметки считано от 28/07/2014г., Титулярът трябва да оформи платежното нареждане и да го потвърди чрез използване на допълнителните електронни средства за идентификация, посочени в т. VI.2.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **VIII. ОСПОРВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯТА**

**VIII.1.** Титулярът може да оспори плащане по реда за подаване на възражения, след като информацията за извършеното плащане е била достъпна за Титуляра чрез услугата “движение по сметката”.

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

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

#### **IX. ПРОМЯНА НА СМЕТКИ ИЛИ НА ГРУПИ УСЛУГИ**

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

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

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

#### **X. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА И НА ТИТУЛЯРА**

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

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

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

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

#### **XI. ЦЕНИ И ТАКСИ**

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

**XI.2.** Банката събира такса за подадените от нейна страна към Титуляра SMS съобщения, съдържащи еднократни кодове за

идентификация, без да контролира дали те са получени от Титуляра.

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

#### **XII. СРОК И ПОСЛЕДИЦИ ОТ ПРЕКРАТЯВАНЕТО**

**XII.1.** Договорът се сключва за неопределен срок.

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

### **Г. SMS БАНКИРАНЕ BANKON SMS**

#### **I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

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

- получаване на информация, свързана с банковите му сметки, изрично посочени от него;

- подаване на нареждания за извършване на вътрешноклиентски банкови преводи.

Титулярът се свързва с Банката чрез кратки текстови съобщения, наричани по-нататък „SMS съобщения”, изпращани от и/или получавани на кратък номер **17 00 22** за абонати на мобилните оператори, посочени по-долу.

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

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

#### **II. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА**

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

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

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

#### **III. УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА BANKON SMS**

**III.1.** BankOn SMS е достъпен за абонати на мрежата на М-тел, Теленор, Вивател<sup>2</sup>, наричани по-нататък за краткост „мобилните оператори”, ако абонатите имат възможност да ползват функцията за изпращане/получаване на SMS съобщения на своя мобилен телефон. Достъпът от чужбина е възможен за Клиенти с включен роуминг.

#### **IV. ГРУПИ УСЛУГИ**

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

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

**IV.3.** Използването на услугите от групата **Вътрешноклиентски преводи** става само по заявка **чрез изпращане на SMS**

съобщение по предварително дефинирана от Банката команда (шаблон).

#### **V. ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ**

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

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

**2) Последно кредитно движение по сметка** – SMS съобщението съдържа информация за последното **постъпление** по посочена от Клиента сметка, като: внасяне на пари в брой, входящи преводи, начисляване на лихви по сметката, усвоявания на кредити, различни от договорения овърдрафт по сметката и др., както и информация за **разполагаемата наличност** по сметката. Автоматичното получаване на *Последно кредитно движение по сметка* се извършва при възникване на събитие, а именно - постъпление по сметката. SMS съобщението не се генерира за постъпление на суми в размер, по-малък от размера, посочен от Клиента като лимит (вж.т. VI.1).

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

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

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

<sup>2</sup> За абонатите на Вивател BankOn SMS ще бъде достъпен на по-късен етап.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- число от месеца за получаване (1-28)

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

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

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

- изпращане на SMS съобщения с предварително дефинирани команди (шаблони), предоставени му от Банката, или  
- заявка в клон или офис на Банката, като подпише нов регистрационен формуляр.

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

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

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

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

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

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

## **VIII. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА ТИТУЛЯРА**

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

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

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

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

**VIII.5. При изгубване, унищожаване или открадане на мобилния телефон или на SIM картата и съмнение, че трето лице би могло да използва неправомерно телефонния номер, който го идентифицира, Титулярът трябва незабавно да уведоми Банката за това и да поиска блокиране на BankOn SMS за телефонния номер, който го идентифицира. Уведомлението и искането за блокиране се извършват в произволен клон или офис на Банката или на телефон **0800 18 888**. Банката не носи отговорност за предоставянето на информация, поискана преди получаването на искането за блокиране.**

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

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

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

**VIII.6. Ако лице, различно от Титуляра, осъществи достъп до BankOn SMS чрез използването на телефонния номер, който идентифицира Титуляра, независимо от това по какъв начин това е станало възможно, в отношенията между Банката и Титуляра се**

приема, че това лице е упълномощено от Титуляра да нарежда преводи и да получава информация по сметките му.

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

#### **IX. ИЗВЪРШВАНЕ НА СПРАВКИТЕ И ПРЕВОДИТЕ**

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

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

**IX.3.** Банката изпълнява нареждането за превод само до размера на покритието по сметката, както е определено в раздела относно разплащателната сметка. При липса на достатъчен авоар по сметката при постъпване на платежното нареждане, Банката го отказва и уведомява Титуляра по подходящ начин. Ако до края на работния ден, следващ деня на постъпване на платежното нареждане в Банката, по сметката постъпят достатъчно средства, Банката изпълнява превода.

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

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

#### **X. ОСПОРВАНЕ НА ПРЕВОДИТЕ И ВЪЗРАЖЕНИЯ**

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

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

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

#### **XI. ЦЕНИ И ТАКСИ**

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

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

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

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

#### **XII. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА**

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

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

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

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

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

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

#### **XIII. СРОК И ПОСЛЕДИЦИ ОТ ПРЕКРАТЯВАНЕТО**

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

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

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

#### **XIV. ЛИЧНИ ДАННИ**

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



## ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ

Банката предоставя на Клиента възможност за сключване на договори за финансови услуги от разстояние, като между Банката и Клиентът следва да е сключен Рамков договор за сключване на договори от разстояние. При този процес Банката и Клиентът използват телефон като средство за идентификация на Клиента и за предоставяне на предварителна информация за финансовата услуга, както и e-mail за подписване на договора и свързаните с договора документи, при спазване на изискванията на Закона за електронния документ и електронния подпис.

### I. ПРЕДМЕТ НА РАМКОВИЯ ДОГОВОР ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ

**I.1.** Рамковият договор за сключване на договори от разстояние, наричан за краткост „Рамковия договор“ дава възможност на Клиента за непосредствено сключване на договори за финансови услуги, изрично посочени в т. IV.1. от настоящия Раздел.

**I.2.** обстоятелството, че Клиентът е подписал Рамков договор не ограничава възможностите му да сключва договори или да получава услуги в офисите на Банката. Стартирането на процес по сключване на договор от разстояние не поражда задължения за Банката и Клиента да сключат договор. Договор от разстояние се сключва само, когато страните постигнат съгласие относно неговото съдържание.

### II. УСЛОВИЯ ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ

**II.1.** За да може да сключва договори за финансови услуги от разстояние, Клиентът трябва да е пълнолетно и дееспособно лице, да е вече съществуващ Клиент на Банката, да е подписал Рамков договор за сключване на договори от разстояние, в който са посочени мобилен телефон и e-mail на Клиента. За целите на процеса по сключване на договори от разстояние могат да се използват само посочените в поле „Данни за контакт при използване на услуги от разстояние“ от Рамковия договор мобилен телефон и e-mail на Клиента.

**II.2.** Клиент, който желае да сключи договор от разстояние с Банката, трябва да е изпълнил следните технически условия:

- 1) да има активна връзка с Internet, за да може да получава и изпраща e-mail съобщения
- 2) да има активен e-mail, който предварително е посочил в поле „Данни за контакт при използване на услуги от разстояние от Рамковия договор.“
- 3) да има технически изправен мобилен телефон или модем с възможност за получаване на SMS, когато очаква да получи SMS от Банката с уникален код за подписване на договора
- 4) да има активирана услуга „роуминг“ на мобилния си телефон, ако се намира в чужбина към момента на разговора с Кол Център и към момента на изпращането на SMS с уникалния код.
- 5) да има инсталиран Adobe Acrobat Reader минимална Версия X, за да борави с договорите и съпътстващите ги документи, които ще му бъдат изпращани в PDF файлове от Банката.
- 6) да е инсталирал на персоналния си компютър съпътстващия софтуер за използване на квалифициран електронен подпис, в случай че Клиентът подписва договора с квалифициран електронен подпис.
- 7) да уведоми Банката в случай на смяна на мобилния оператор със запазване на номера на мобилния телефон в писмена форма в свободен текст или с подписване на нов Рамков договор. Препоръчително е Клиентът да сключва e-mail-а и мобилния си телефон, посочени в Рамковия договор.

**II.3.** Клиентът е информиран, че за негова сигурност, ако за изпращането на договора използва телефон, свързан с Интернет, е препоръчително да изпрати договора чрез мобилен телефон, различен от този, на който ще получи SMS с уникалния код за подписване на договора. Използването на различни технически средства – два различни телефона или телефон и компютър би ограничило възможностите за злоупотреби от страна на трети лица с данните, които Клиентът ще получи от Банката, включително би ограничило възможностите за сключване на договор от трето лице от името на Клиента.

**II.4.** Банката не носи отговорност при неизправност в софтуера и системния софтуер, предоставени от трети лица, включително при неизправност на Adobe Acrobat, в случаите когато такава неизправност е възпрепятствала подписването или изпращането на договора от страна на Клиента, или отварянето на файловете, необходими за сключването на договора

### III. ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА КЛИЕНТА ПРИ СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ. ПОДПИСВАНЕ НА ДОГОВОРИТЕ С ЕЛЕКТРОНЕН ПОДПИС.

**III.1.** Процесът по сключване на договори от разстояние започва с идентификация на Клиента по телефон, при условията на настоящия Раздел. След като се е свързал с Банката на телефон 0800 18 888, Клиентът съобщава на служителя на Банката своята парола за идентификация, която е записана в подписания от него Рамков договор в частта „Данни за контакт при използване на услуги от разстояние“. Клиент, който не съобщи правилната парола, не се счита за надлежно идентифициран. При идентификацията на Клиента Банката си запазва правото да му зададе допълнителни въпроси.

Обажданията към телефон 0800 18 888 са безплатни за Клиентите на Банката.

**III.2.** В случай на каквото и да е съмнение в самоличността на Клиента, с цел защита на неговите интереси, Банката може да откаже сключването на договора. Клиентът се съгласява, че в случай че по телефона бъде съобщена правилната паролата и че отговорите на допълнителните въпроси, зададени от банковия служител, са правилни, той ще се счита за надлежно идентифициран и служителят на Банката може да продължи процеса по сключване на договора, включително да предостави по телефона информация, представляваща банкова тайна или лични данни.

**III.3.** Банката изпраща проекта на договора по e-mail и винаги го подписва с квалифициран електронен подпис.

**III.4.** Клиентът може да подпише договора или друг документ, свързан с договора, с квалифициран електронен подпис. Ако Клиентът не разполага с квалифициран електронен подпис, той получава по посочения от него мобилен номер SMS съобщение от Банката с уникален код, който Клиентът трябва да въведе в специално поле в края на изпратения му договор или документ.

**III.5.** Кодът по предходната точка отговаря на изискванията на Закона за електронния документ и електронен подпис за обикновен електронен подпис и има силата на саморъчен подпис в отношенията между Банката и Клиента.

**III.6.** Клиентът дава своето изрично съгласие всички разговори по телефона да бъдат записвани, а e-mail съобщенията във връзка със сключването на договорите, както и подписаните електронни документи да бъдат съхранявани от Банката в електронен архив.

### IV. ВИДОВЕ ДОГОВОРИ КОИТО СЕ СКЛЮЧВАТ С БАНКАТА ОТ РАЗСТОЯНИЕ. ОБЩ ПРОЦЕС НА СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ФИНАНСОВИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ.

**IV.1.** Банката и Клиентът могат да сключат от разстояние следните видове договори, за финансови услуги предлагани от Банката в зависимост от желанието на Клиента:

- 1) договор за платежна сметка в лева и евро
- 2) договор за спестовна сметка
- 3) договор за спестовна сметка „Нови хоризонти“
- 4) договори за следните видове дебитни карти: международна дебитна карта Debit MasterCard PayPass, международна дебитна карта Visa Electron, международна дебитна карта MasterCard, сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти редакция 25

международна дебитна карта MasterCard Gold, международна дебитна карта V PAY

5) регистрационен формуляр за SMS банкиране

6) заявление за застраховка „Спокойствие“ по договор за групова застраховка злополука на физически лица, Титуляри на разплащателни сметки

7) заявление за застраховка „Спокойствие“ по договор за групова застраховка злополука на физически лица, Титуляри на спестовни сметки

8) заявление за застраховка „Спокойствие“ по договор за групова застраховка злополука на физически лица кредитополучатели на овърдрафт

9) заявление за застраховка „Комфорт“ за картодържатели на банкова карта, издадена от Банката

**IV.2.** След като Клиентът се свърже със служител на Банката на телефона, посочени в т. III.1. от настоящия Раздел, банковият служител, с който клиентът се е свързал го идентифицира по реда на т. III по –горе. . Възможно е също, почесът по сключване на договора да започне при обаждане от страна на служител на Банката на мобилния телефон на Клиента, посочен в Рамковия договор и при заявено желание от страна на Клиента.

**IV.3.** След надлежна идентификация Клиентът уточнява с банковия служител коя е финансовата услуга, от която се интересува, която финансова услуга трябва да е сред посочените в т. IV.1. от настоящия Раздел. Банковият служител му разяснява общите характеристики на услугата и разходите във връзка с използването ѝ.

**IV.4.** След като Клиентът бъде запознат с условията за предоставяне на съответния продукт, той изразява съгласие по телефона или се отказва от по-натъчно продължаване на процеса по сключване на договора от разстояние.

**IV.5.** Изразяването на принципно съгласие от страна на Клиента с условията на продукта по предходната точка не представлява сключване на договор по телефон, а само е необходимо, за да продължи процеса по сключване на договора от разстояние. Договорът се счита сключен от момента, в който подписаният от страна на Клиента договор., заедно с всички приложения към него, постъпи в електронната пощенска кутия на Банката, на следния електронен адрес [SGEB.Sales@socgen.com](mailto:SGEB.Sales@socgen.com) при спазване на условията на т. IV.12..

**IV.6.** При разговора по телефон със служителя на Банката Клиентът трябва да уточни с обикновен или с квалифициран електронен подпис желае да подпише договора за съответния продукт, а банковият служител му разяснява при необходимост следващите стъпки от процеса по сключване на договора, след което разговорът приключва.

**IV.7.** Ако Клиентът заяви, че ще подписва договора с обикновен електронен подпис, то Банката изпраща на мобилния номер на Клиента, посочен в Рамкови договор, SMS съобщение с уникален цифров код. Банката изпраща на e-mail-a на Клиента, посочен в Рамковия договор, необходимата предварителна информация, както и проект на договора, подписан с квалифициран електронен подпис от страна на Банката.

**IV.8.** Процесът по сключване на договора от разстояние изисква Клиентът задължително да потвърди, че е получил документите, които Банката му е изпратила.. За да направи това потвърждение, то Банката се свързва с Клиента по телефона на втория и четвъртия ден от изпращането на документите от нейна страна. . Ако Клиентът не потвърди, че е получил проекта на договора при едно от тези обаждания, то процесът по сключване на договора приключва. Самото потвърждаване на получаването на документите от страна на Клиента не е достатъчно, за да бъде сключен договора от разстояние.

**IV.9.** След като се е запознал със съдържанието на договора и предоговорната информация и е съгласен с него Клиентът следва да изпрати на Банката на електронния адрес по т. IV.5. договора, подписан с квалифициран електронен подпис или с въведен от

него получения в SMS съобщение уникален код в специално поле, определено за това в края на договора. Клиентът трябва да изпрати подписаните от негова страна документи в 14-дневен срок от потвърдението към Банката по предходната точка.

**IV.10.** В случай че Клиентът не изпрати подписания договор в срока по предходната точка, заявката за съответния продукт се анулира и процесът по сключване на договора от разстояние приключва, без да има сключен договор между страните.

**IV.11.** В случай че Клиентът изпрати договора в срока по точка IV.9. от настоящия Раздел, то договорът от разстояние се счита сключен..

**IV.12.** Ако електронното съобщение от Клиента с прикачен към него договор бъде получено от Банката след 19 часа в работни дни и до 13.30 часа в Събота, договорът се счита сключен на следващия работен ден.

**IV.13.** След получаване на подписания от Клиента договор Банката въвежда дата в специално определено поле в края на договора и връща екземпляр от договора на електронния адрес на Клиента, посочен в Рамковото споразумение.

**IV.14.** Банката съхранява в електронен архив подписания договор и електронните съобщения във връзка със сключването на договора.

**IV.15.** Клиентът има право да се откаже от договора в 14-дневен срок, считано от датата на сключването на договора, с изявление отправено до Банката в писмена форма в офис на Банката или с електронно изявление, подписано с квалифициран електронен подпис, изпратено до Банката на електронния адрес по т. IV.5. След сключване на договора съгласно т. IV 11. и т. IV.12. от настоящия Раздел и преди изтичането на срока за упражняване правото на отказ по предходното изречение, Банката започва изпълнението на договора и предоставя съответната финансова услуга, за което Клиентът изрично се съгласява. В случай, че в посочения законоустановен срок Клиентът упражни правото си на отказ, в 7 (седем) дневен срок от дата на получаване от страна на Банката на изявлението за релизиране на правото на отказ той заплаща на Банката разходите за услугата за съответния брой дни, през които услугата е била действително използвана.

**IV.16.** При веднъж неуспешно приключил процес по сключване на договор от разстояние съгл т. **IV.10** , Клиентът би могъл отново да се свърже с Банката и при желание от негова страна да сключи договор за съответната финансова услуга, като процесът по сключване на договора започва отначало.

**IV.17.** Уникалният код, изпратен на Клиента в рамките на неуспешно приключил процес по сключване на договор от разстояние съгл. **IV.10**, не може да бъде използван за подписването на друг договор или документ, който е необходимо да се представи на Банката. При следващо стартиране на процедурата по сключване на договор от разстояние Клиентът получава нов уникален цифров код, ако е предпочел тази възможност за подписване на договора вместо квалифициран електронен подпис.

## **V. ОСОБЕНОСТИ НА ПРОЦЕСА ПО СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ ЗА НЯКОИ ВИДОВЕ ФИНАНСОВИ УСЛУГИ.**

**V.1.** При сключване на договори за дебитни карти банковият служител, освен че предоставя по телефон информацията по т. IV.9. от настоящия Раздел, при проявен интерес от страна на Клиента, му предоставя информация и за наличен електронен каталог за дизайн на банкови карти и уточнява с Клиента предпочитания от него дизайн на банковата карта. Избраният от Клиента дизайн на банковата карта се записва от банковия служител в договора за дебитна карта, който Банката изпраща на Клиента.

**V.2.** След сключване на договора от разстояние за дебитна карта по реда, посочен в настоящите Общи условия, банковият служител предоставя на Клиента по e-mail или по телефон ( в зависимост от изразеното желание) информация в кой от офисите на Банката и

след коя дата Клиентът би могъл да получи пластината на дебитната си карта и ПИН-код.

**V.3.** При започнал процес за сключване на договор за BankOn SMS след надлежна идентификация и потвърждение от страна на Клиента по телефон, че желае да използва този продукт, Клиентът

уточнява със служителя по телефона кои точно услуги от системата за SMS банкиране желае да ползва, като банковият служител отбелязва това в регистрационния формуляр за BankOn SMS.

## ТАКСИ И КОМИСИОННИ

**I.1.** За поддържането на сметката (разплащателна или спестовна) и за извършването на платежни и други операции, както и за други платежни услуги, свързани със сметката, Титулярът заплаща на Банката таксите и комисионите, определени в Тарифата на Банката. При презгранични плащания, Титулярът следва да заплати и направените разходи, свързани с участието на банки-посредници в презграничната операция.

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

**I.2.** Титулярът дава съгласието си Банката да събира служебно от сметката, а при недостиг – от всички други сметки на Титуляра, всички суми, дължими по поддържането на сметката и

извършването на платежните и други операции, за други услуги, свързани със сметката, всички суми, в това число главници, лихви, такси и разноски, дължими по договори за кредит от какъвто и да е характер, по които Титулярът е лично задължен.

**I.3.** Титулярът дава своето съгласие Банката да удържа дължимите ѝ такси от сумата на получени платежни операции преди заверяването на сметката със сумата по операцията.

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

## ПРОМЯНА НА УСЛОВИЯТА НА ДОГОВОРА

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

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

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

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

**I.4.** В случай че Титулярът (същият и ползвател/държател на платежни инструменти за отдалечен достъп до сметката) не е съгласен с измененията по т. 9, той може да прекрати незабавно договора без предизвестие преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения. Това не го освобождава от задължението за плащане на дължими по договора суми. Ако договорът, който се прекратява, е безсрочен или сключен за срок, по дълг от 12 месеца, Клиентът не заплаща такси или неустойки, ако при прекратяването му са изтекли 12 месеца от сключването му.

Ако Титулярът не уведоми Банката, че не приема тези промени преди датата, на която промените в Общите условия влизат в сила, се счита, че той ги е приел.

## ДРУГИ УГОВОРКИ

### I. ИНФОРМИРАНЕ ЗА УСЛОВИЯТА НА ДОГОВОРА

**I.1.** По време на действието на договора, Титулярът има право да получи екземпляр от действащите Общи условия и Тарифата на Банката в общодостъпните помещения на Банката, а също и на Интернет страницата на Банката: [www.sgeb.bg](http://www.sgeb.bg)

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

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

### II. ЕЗИК НА ДОГОВОРА

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

българския текст и този на другия език, българският текст има предимство.

### III. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

Банката води сметката при спазване на изискванията за професионална конфиденциалност и разпоредбите, свързани с банковата тайна.

Титулярът дава съгласието си Банката да предоставя данните, представляващи банкова тайна по смисъла на Закона за кредитните институции на дружествата от групата Société Générale, към която Банката принадлежи, на дъщерните дружества на Банката.

### IV. ЛИЧНИ ДАННИ

**IV.1.** Титулярът декларира, че данните, посочени от него в договорите за платежни сметки и платежни инструменти са верни и се задължава незабавно да информира Банката при настъпване на промяна в тях. За да приеме уведомлението за промяна на данните, Банката може да поиска да ѝ бъдат представени и допълнителни документи, доказващи промяната. Банката не носи отговорност за вреди, които биха могли да настъпят вследствие на несвоевременно уведомяване.

Банката има правото да приеме последните данни, посочени ѝ от Клиента, като валидни по отношение на всички останали продукти, които Клиентът ползва.

Ако Банката служебно констатира промени в данните на Титуляра, в зависимост от начина и носителите на информация, чрез които са установени тези промени, Банката може да поиска от Титуляра да ги потвърди, като до момента на това потвърждение тя би могла да не се съобразява с тях.

## **V. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ**

**V.1.** Личните данни на Титуляра са обект на защита по смисъла на Закона за защита на личните данни. Банката се задължава да не разпространява личните данни на Титуляра и да ги използва само в съответствие със съгласието на Титуляра и за предвидените от закона цели. Банката прилага технически и организационни мерки за защита на личните данни на клиентите си.

**V.2.** Титулярът дава съгласието си личните му данни, предоставени на Банката, да бъдат обект на обработка от страна на Банката по смисъла на §1, т.1 от Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД), като Банката има правото да обработва личните данни сама или чрез възлагане на обработващ данните. Титулярът е информиран по смисъла на чл. 19 от ЗЗЛД за и е съгласен със следното:

1) Целите на събирането и обработка на личните му данни, а именно: за идентификация и персонализация; за изпълнение на нормативните и регулаторни задължения на банката по Закона за кредитните институции, Закона за мерките срещу изпирането на пари и по силата на другите нормативни актове, регламентиращи отношенията между Банката и обслужваните от нея лица; за целите на всички дейности, свързани с: установяването на отношенията с клиентите, предлагането на банковите продукти, преценка за подходящност на клиентите във връзка с ползване на финансови продукти и услуги, сегментация на клиентската база; за целите на изпращане на поздравителни съобщения по повод празници от Банката до Титуляра; защита на дейността на банката от участието в схеми за изпиране на пари или измами; установяване на данните за контакт с клиента; защита и обезпечаване на вземанията на банката; за целите на управлението на банката и усъвършенстване на нейната политика

2) Събирането и обработката да се извършва с или без използването на електронни и други автоматични средства.

3) Личните му данни могат да бъдат въвеждани в кредитни регистри, поддържани от банката или от други администратори, личните му данни могат да бъдат предоставяни на лица, които по силата на договор извършват услуги на Банката, свързани с нейното информационно обслужване или с изпълнение на каквато и да било финансова операция, по която Титулярът е страна, с предлагането и търговията с продуктите ѝ, с маркетинга и рекламата на банковите продукти, с правната защита на банката, със събирането на вземанията ѝ, както и на други финансови институции от групата на Societe Generale и дъщерните дружества на Банката за целите на анализи и прогнози, пазарни проучвания, предлагане и търговия на техните продукти, изпращане на информация за предлагането на нови продукти, за специални оферти и промоции, както и когато това се изисква за спазване на техни нормативни задължения, а също и на съответните лица по реда на глава VI от ЗЗЛД, като се има предвид, че предоставянето на личните му данни на тези институции може да доведе до тяхното прехвърляне и в страни, които не са членки на ЕС, но при условие, че степента на защита у тях е не по-малка от тази в ЕС.

Чрез настоящите Общи условия Банката информира Титуляра за правото му на възражение по повод на използването на личните му данни за целите на директния маркетинг в съответствие с посоченото в чл. 34а, ал. 1, т. 2 и 3 от ЗЗЛД.

Предоставянето на личните данни има доброволен характер. Отказът от предоставяне на лични данни може да има за последица отказ от страна на банката да приеме и обработи искането на Титуляра за извършване на съответната финансова операция.

## **VI. ТЪРГОВСКИ И ПОЗДРАВИТЕЛНИ СЪОБЩЕНИЯ**

**VI.1.** Титулярът дава съгласие Банката да му изпраща по електронен път съобщения с рекламно и промоционално

съдържание - email-и и рекламни SMS-и, представящи пряко или косвено услугите или репутацията на Банката, на дъщерните и дружества, както и на други финансови институции от групата на Societe Generale.

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

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

## **VII. МЕРКИ ПРОТИВ ИЗПИРАНЕТО НА ПАРИ И ПРОТИВ ФИНАНСИРАНЕТО НА ТЕРОРИЗМА. МЕЖДУНАРОДНИ САНКЦИИ И ЕМБАРГА.**

**VII.1.** Във взаимоотношенията с клиентите си Банката прилага рисково-базиран подход съгласно изискванията на Закона за мерките срещу изпирането на пари и вътрешните правила на Банката. Ето защо към клиентите, които са класифицирани като високорискови, включително и клиенти, заемачи висши държавни длъжности и свързаните с тях лица, Банката прилага разширени мерки във взаимоотношенията си с тях, както и по отношение на операциите, извършвани от тях.

Банката счита лицата по чл.5а, ал.1 от Закона за мерките срещу изпирането на пари като такива 3 години след напускане на длъжността им.

**VII.2.** Банката прилага:

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

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

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

1) Soci t  G n rale S.A. осъществява дейност в тази трета държава чрез офис, клон или свързано юридическо лице и неизпълнението на мерките и ограниченията може да доведе до налагане на имуществени санкции или загуба на репутация за Soci t  G n rale S.A., и/или на свързано с него лице;

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

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

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

**VII.4.** Във връзка с горното, Банката се задължава ако е необходимо съдействие от страна на Титуляра, да го потърси своевременно за предоставяне на допълнителна информация и/или документация, свързана с платежната операция или сделката, по която се извършва плащането, с цел установяване и/или удостоверяване на отделни техни елементи, като напр: информация за страните по операцията (наредител и получател) или за участниците в сделката, във връзка с която се извършва операцията, ако те са различни от наредителя и получателя- сфера на дейност, вид на предлаганите стоки и услуги, местонахождение

на дейността, пълен адрес, информация за имена, адрес, дата на раждане и националност на действителните собственици и други.; искания за предоставяне на копия от сключени между наредителя и получателя договорни споразумения, издадени търговски фактури, товарителници, договори за заем, както и други подобни документи, свързани с основанието за плащане и съществуващите договорни отношения между страните.

**VII.5.** Прилагането на мерките по настоящия раздел е в интерес на банката и на Клиента, като има за цел да ги предпази от евентуални имуществени вреди и санкции, в това число, но не само замразяване и/или конфискация на средства и други активи, загуба на търговска репутация и други. Събирането на документацията по предходната т. II.4. има за цел да отхвърли по категоричен начин евентуално несъответствие на платежната операция или сделката, по която се извършва плащането, с приложими по силата на настоящия раздел мерки и ограничения и да елиминира всякакви съмнения в тази връзка.

Ето защо Банката си запазва правото да изисква посочената допълнителна информация и документи и без да е налице искане на лицата по т.V.II.3., както и относно вече извършени плащания, ако по нейна преценка би възникнала ситуация, свързана с режима на санкции и ембарга.

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

**VII.7.** Липсата на съдействие от страна на Титуляра за предоставяне на информацията и/или документацията по т. II.4. по – горе или несъответствието на платежната операция или операцията, по която се извършва плащането с приложими по сила на настоящия раздел мерки и ограничения, може да доведе до забавяне или отказ от изпълнение на платежната операция.

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

### **VIII. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЗА ДАНЪЧНИ И РЕГУЛАТОРНИ ЦЕЛИ. АКТ ЗА СПАЗВАНЕ НА ДАНЪЧНОТО ЗАКОНОДАТЕЛСТВО ВЪВ ВРЪЗКА СЪС ЗАДГРАНИЧНИ СМЕТКИ НА САЩ („FATCA“).**

**VIII.1.** При откриването на платежна сметка или сключване на договор за отдалечен достъп до сметката Титулярът информира Банката относно статуса си на местно или чуждестранно лице. Ако за Банката съществуват или възникнат задължения, чието изпълнение е обусловено от статуса на Титуляра като местно или чуждестранно лице, Банката ще изпълнява задълженията си с оглед на посочения от Титуляра статус. Всички вреди, които биха могли да произтекат от неправилното посочване на този статус от страна на Титуляра се понасят от него.

**VIII.2.** В съответствие с междуправителственото споразумение между Република България и Съединените Американски Щати във връзка с превенцията срещу отклоняване от данъчно облагане на местните лица за данъчни цели на САЩ, притежаващи финансови активи зад граница и прилагането в България на Акта за спазване на данъчното законодателство във връзка със задгранични сметки на САЩ (Foreign Account Tax Compliance Act - “FATCA”), Банката следва в съответствие с гореспоменатите регулации:

(1) да идентифицира клиентите, които са местни за данъчни цели лица на САЩ, чрез проверка на всички открити при нея сметки за наличието на „Американски признаци“ по смисъла на FATCA. Към настоящия момент Американските признаци включват: идентификация на титуляря като гражданин или постоянно пребиваващ в САЩ; постоянен адрес или адрес за

кореспонденция в САЩ (в т.ч. пощенска кутия или адрес на „вниманието на“ ако това е единственият посочен от титуляря адрес); място на раждане в САЩ; американски телефонен номер; пълномощно за разпореждане с платежната сметка, пълномощник по което е лице с адрес в САЩ; постоянно платежно нареждане или съгласие за директен дебит за превод на средства от платежната сметка към платежна сметка открита в САЩ.

(2) да предоставя на Националната Агенция по Приходите, на годишна база, по отношение на всеки клиент идентифициран като или за който се предполага че е местно лице за данъчни цели на САЩ следната информация, а именно: имена; адрес; данъчен идентификационен номер (“ДИН”), номер на сметка(и), баланс по сметката към края на календарната година или към момента на закриване на сметката в зависимост от случая; брутните постъпления по сметката(ите) или плащания от нея; и всяка допълнителна информация поисканата от компетентните данъчни власти.

**VIII.3.** С оглед на горното, приемайки настоящите общи условия, клиент който придобие качеството на местно лице за данъчни цели на САЩ се задължава незабавно да уведоми Банката за това обстоятелство, като предостави цялата необходима документация, информация и декларация необходима за определяне на FATCA статуса му. Всеки клиент също се задължава да предоставя всяка документация, информация и декларация поискана по преценка на Банката.

**VIII.4.** В допълнение, с цел да се улесни прилагането на FATCA в рамките на Групата Société Générale, клиентът изрично оправомощава Банката:

(1) да разкрива съществуването на настоящия договор на други компании, които към момента на разкриването са част от Групата Société Générale и да им предоставя всякаква информация и документация свързана с него, упомената в настоящите точки VII.4. - VII.6. (включително формуляри W-8BEN и W9 или всяка друга заместваща декларация), с цел определяне на FATCA статуса му, в това число всяка друга допълнителна информация изисквана по FATCA от данъчните власти на САЩ;

(2) да разкрива на всяко трето юридическо лице, независимо дали е част от Групата Société Générale или не, на което Банката е поверила изцяло или отчасти своите задължения по FATCA за докладване на информация или удържане на суми, всякаква упомената по – горе информация, относима за целите на докладването и удържането, както и всякаква друга информация изискуема по FATCA.

Настоящите правомощия се предоставят на Банката за целия период на действие на настоящите общи условия с клиента и представляват изрично съгласие за предоставяне на лични данни по смисъла на чл. 36а, ал. 7, т. 1 и чл. 36з, ал. 1, т. 1 от Закона за защита на личните данни и изрично съгласие за разкриване на банкова тайна по смисъла на чл. 62, ал. 5 от Закона за кредитните институции. Горната информация може да бъде използвана също от Групата Société Générale за целите на вътрешния контрол и одит.

**VIII.5.** С оглед изпълнението от страна на Банката на нейните законови задължения по автоматичния обмен на финансова информация в областта на данъчното облагане, Титулярят следва да предоставя на Банката информация за своя данъчен статут, както и друга информация, определена в Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и в другите приложими нормативни актове. Във връзка с горното, Титулярят се задължава да декларира пред Банката точно, пълно и добросъвестно необходимите данни, както

и незабавно да уведомява по съответния ред при настъпването на промяна в декларирано обстоятелство.

Титулярят изрично оправомощава Банката да разкрива съществуването на настоящия договор на други компании, които към момента на разкриването са част от Групата Société Générale и да им предоставя всякаква информация и/или документация свързана с него, упомената в настоящата точка. Настоящите правомощия се предоставят на Банката за целия период на действие на настоящите Общи условия с Титуляря и представляват изрично съгласие за предоставяне на лични данни по смисъла на чл. 36а, ал. 7, т. 1 и чл. 36з, ал. 1, т. 1 от Закона за защита на личните данни и изрично съгласие за разкриване на банкова тайна по смисъла на чл. 62, ал. 5 от Закона за кредитните институции. Горната информация може да бъде използвана също от Групата Société Générale за целите на вътрешния контрол и одит.

**VIII.6.** Във всички случаи, когато по силата на нормативен акт, ратифицирано и влязло в сила за Република България двустранно споразумение и/или настоящите общи условия, клиентът следва да предостави на Банката документация, информация или декларация за определяне на данъчния му статус, последният се задължава да предоставя само пълна и точна информация. При настъпване на промени в декларираните обстоятелства, независимо дали по преценка на клиента последните водят или не до промяна на данъчния му статус, последният се задължава да уведоми незабавно Банката, като в срок от 30 (тридесет) дни попълни и предостави всички документи, които Банката по своя преценка може да поиска.

#### **IX. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ**

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

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

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

**IX.3.** Банката ще разгледа възражението в 7 (седем)-дневен срок от постъпването на възраженията и ще уведоми писмено Титуляря за резултата. Ако Банката не се произнесе в предвидения по-горе срок, както и когато решението не удовлетворява Титуляря, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи.

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

#### **X. ИНФОРМАЦИЯ**

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

**X.2.** На разположение на клиентите е и Кол център на телефон 0800 18 888, като чрез настоящите Общи условия Банката информира Титуляря, че входящите и изходящи телефонни разговори могат да бъдат записвани.

#### **XI. РАБОТНО ВРЕМЕ**

**XI.1.** Под работен ден по смисъла на настоящите Общи условия се разбират дните от понеделник до петък от 8 до 17 часа българско време, с изключение на официалните празници, както и онези съботни или неделни дни, които са обявени за работни дни за Р България.

Работното време на всеки офис е обявено на офиса, както и в интернет страницата на Банката.

#### **XII. ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

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

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

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

#### **XIII. КОМУНИКАЦИЯ**

**XIII.1.** Банката ще изпраща всички пощенски пратки до постоянния адрес или адреса за кореспонденция на Титуляря, посочен от него в договора за платежна сметка или платежна услуга.

Всички доставени до този адрес съобщения ще се считат редовно получени. Банката не носи отговорност за вредите, които Титулярят може да претърпи от несвоевременното уведомяване за промяна на адреса.

#### **XIV. НАДЗОР ВЪРХУ ДЕЙНОСТТА НА БАНКАТА**

**XIV.1.** Дейността и финансовото състояние на Банката са под надзора на **Българска народна банка (БНБ)** и **Комисията за финансов надзор (КФН)**.

#### **XV. ПРИЛОЖИМ ЗАКОН**

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

**Настоящите Общи условия на „Сосиете Женерал Експресбанк” АД за платежни сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти се прилагат от 30/06/2017г.**

**Към вече сключени договори промените в Е. Телефонно банкиране BankOn Phone и чл.X.3 от Б. Банкова карта на Платежни инструменти се прилагат от 01/09/2017г.**

## Стандартни операционни лимити по банковите карти на Societe Generale Експресбанк

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

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

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

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

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

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

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

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



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