

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

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

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

**VI.5.** 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.

**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.

**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.** Освен ако не е уговорено друго, приема се, че платежното нареждане е получено в Банката на посочените в него дата и час, удостоверени с подписа на съответния банков служител. Когато моментът на получаване не е работен ден за Банката, нареждането се смята за получено на следващия работен ден. Платежните нареждания се изпълняват в рамките на същия работен ден, ако постъпят в Банката в работен ден (без официални почивни и празнични дни, дори и банковият офис да е отворен), както следва:

**а)** за плащане чрез **БИСЕРА** – в рамките на обявеното работно време на офисите/клоновете;

**б)** за плащане чрез **RINGS** – до 14.30 часа;

**в)** за **презгранични** плащания – нареждането за плащане в евро или щатски долари ще бъде излъчено същия ден, ако е получено от Банката не по-късно от 15.30 ч., като наредителят следва изрично да посочи, че желае изпълнение в рамките на същия работен ден и да заплати съответната такса за спешен превод.

За плащания в **други валути** Банката не гарантира излъчването им същия ден.

За плащания в други валути в рамките на Европейската общност Банката не гарантира излъчването им същия ден, като 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.

**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 вальора 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 Титуляра, 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 котира съответната валута, тя има право да върне превода. Обменните валутни курсове се определят въз основа пазарните нива на търгуваните валути и могат да бъдат променени при всяка промяна на пазарните нива.

Банката прилага обменния курс, действащ към момента на осчетоводяване на операцията, който може и да е различен от този, който е бил обявен в общодостъпните банкови помещения или на сайта на банката [www.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, иницирани 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 превизиение на дебитното салдо по сметка, над размера на разрешения овърдрафт.

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

**а)** пълно или частично превизиение на покритието на сметката при изпълнение на операции с банкова карта до размера на разполагаемата наличност, обявена от Банката на авторизационния център (картовия оператор);

**б)** пълен или частичен недостиг на покритието за заплащане на лихви по овърдрафта, по дебитното салдо или по неразрешения овърдрафт;

**в)** пълен или частичен недостиг за заплащане на дължими такси и комисиони;

**г)** пълен или частичен недостиг за заплащане на задължения по кредитна карта.

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

**XII.4.** Формирането на неразрешен овърдрафт може да има неблагоприятни последици по отношение на други договорни отношения на 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 последиците 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 транзакции, 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 своевременно 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 платец, и които са извършени не по негово нареждане, а по инициатива на получателя (**директен дебит**) или чрез получателя (**картови транзакции**), 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 платец по операцията, наредена от получателя, той няма право на възстановяване по предходната точка, ако е дал съгласието си за изпълнение на платежната

операция **директно на Банката**, и тя или получателят по платежната операция са предоставили необходимата информация за предстоящата платежна операция най-малко 28 дни преди посочената дата на изпълнение.

**XIV.6.** Банката взема решение по искането по предходната точка в срок до **10 работни дни** от получаването му. Ако уважи искането, Банката възстановява цялата сума на платежната операция. В случай, че не уважи искането и откаже да възстанови сумата, Банката информира 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 платеца 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. ПРЕХВЪРЛЯНЕ (SWITCHING) НА РАЗПЛАЩАТЕЛНАТА СМЕТКА**

**XVII.1.** Под прехвърляне на разплащателната сметка (switching) на Титуляра се има предвид прехвърляне на периодични платежни операции - периодични директни дебети, нареждания за периодични кредитни преводи и периодични входящи кредитни преводи - извършвани от/ към разплащателната сметка, открита при Банката, която в процеса на прехвърляне се нарича Стара Банка, към разплащателна сметка в друга Банка (Нова банка). Титулярът следва да има предвид, че прехвърляне не е възможно, ако разплащателната му сметка в Банката се използва за обслужване на кредит, ако по нея има договорен овърдрафт, ако сметката е свързана с използване на кредитни карти или инвестиционни услуги, както и ако по нея има учредени залози или наложени запори (или блокирани суми).

**XVII.2.** Процесът на прехвърляне е възможен между банки, които са страни по междубанково споразумение за прехвърляне на разплащателни сметки на физически лица. Кои банки да присъединени към съответния момент и дали Банката участва в този механизъм, се обявява на интернет страницата на Асоциация на банките в България.

Към датата на издаване на настоящите Общи условия „Сосиете Жeneral Експресбанк“ АД не се е присъединила към посоченото споразумение, поради което услугата не се предлага на Титулярите на разплащателни сметки в Банката.

Включването на Банката в процеса на прехвърляне на разплащателни сметки на физически лица ще бъде обявено чрез интернет сайта [www.sgeb.bg](http://www.sgeb.bg), както и в общодостъпните помещения на Банката.

Редът за прехвърлянето на сметката ще бъде посочен в приети и одобрени от Банката Практически указания, които са задължителни за Титуляра, и за които се счита, че Титулярът е приел да спазва от момента на заявяването на услугата пред Банката.

**XVII.3.** Закриване на сметката при прехвърлянето и към Новата банка е допустимо само, ако са спазени всички условия и процедури, посочени в Практическите указания на Банката за прехвърляне на разплащателни сметки на физически лица.

#### **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 5 000 лв., то той има възможност да получи индивидуално определен курс от своя търговски агент или директно от отдел „Финансови пазари“ на Банката.

**XIX.5.** За да извърши покупка или продажба на валута, Титулярът или упълномощено от него лице следва да се яви в офисите на Банката и да подаде надлежно подписано Нарещане за валутна сделка по образец, предоставено от Банката. След подписване на нареждането от Титуляра и съответния банков служител, сделката става неотменяема за страните при посочените в нея параметри.

**XIX.6.** Банката дава възможност на своите клиенти да извършват дистанционно сделки за касова или безкасова покупка или продажба на валута по телефон.

**XIX.7.** За извършване на сделка по телефон, Титулярът следва да се свърже с отдел „Финансови пазари“ на Банката на следните телефонни номера: (02) 93 70 572, (02) 93 70 573, (02) 93 70 574, (02) 93 70 577 от 08.00 до 18.30 ч. Банката има право да откаже сключването на сделка по този способ без да дава каквито и да е основания за това.

**XIX.8.** Валутна сделка, осъществена дистанционно по телефон, 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.9.** С настоящото, Банката информира Титуляра, че всички разговори, проведени във връзка с дистанционно сключване на сделка, се записват.

**XIX.10.** Предоставените от Банката цени и условия по дистанционната сделка са валидни само ако бъдат незабавно приети от Титуляра.

**XIX.11.** След сключване на сделката, Титулярът следва да изпрати на Банката незабавно по факс или електронна поща копие от Нарещане за покупко-продажба на валута, подписана от упълномощено лице, която да съдържа всички параметри на сделката, посочени в телефонния разговор. Оригиналът на подписаното Нарещане следва да бъде изпратен в Банката не по-късно от три работни дни. Ако документът не бъде изпратен на Банката в посочените срокове, то Банката има право да сключи сделка, обратна на договорената по телефона по своя официален курс за съответната валута за този ден, като всички евентуални

печалби или загуби, реализирани вследствие на такава сделка са за сметка на Титуляра.

**XIX.12.** 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.13.** В случай че Титулярът не осигури необходимата наличност по горната точка, Банката има право да сключи сделка, обратна на договорената по телефона по своя официален курс за съответната валута за този ден, като всички евентуални печалби или загуби, реализирани в следствие на такава сделка са за сметка на Титуляра.

**XIX.14.** Титулярът дава своето изрично съгласие Банката да събира от всички негови сметки, открити при нея, всички суми, дължими ѝ във връзка със сключена сделка, като например, но не само сумите, дължими във връзка с обратните операции по т. XIX.11 и т. XIX.13.

## **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 сключва 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 желае 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 желае 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.

## **А.1. АВТОМАТИЧНО ПЛАЩАНЕ НА КОМУНАЛНИ УСЛУГИ (БИТОВИ СМЕТКИ)- в сила от 17/09/2014г.**

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

### **I. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГАТА**

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

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

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

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

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

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

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

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

### **III. ВИДОВЕ РЕГИСТРАЦИИ**

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

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

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

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

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

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

### **IV. ИЗВЪРШВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯТА**

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

като плащането се извършва след като тази информация бъде получена от Банката.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **V. ВИДОВЕ SMS-и**

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

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

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

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

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

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



## **Б. СПЕСТОВНА СМЕТКА**

### **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.

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

## **В. 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 съдължници-кредитополучатели по договор за кредит или встъпили съдължници за изплащане на погасителни вноски по договора за кредит.

**II.7.** Извличенията 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 заповия изрично не е посочено друго.

**II.11.** Сметката се закрива при смърт на който и да е от Сътитулярите от момента на уведомяването. 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.

## **Г. ДЕТСКА СМЕТКА**

### **I. ДЕТСКА СМЕТКА**

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

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

### **II. ОТКРИВАНЕ И ФУНКЦИОНИРАНЕ**

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

- за дете на възраст над 14 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.

**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.

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

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

- от поставения под ограничено запрещение и попечителя му;

- от настойника на поставения под пълно запрещение.

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

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

### **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 Глобул.

**I.3.** Банката ще предоставя на Титуляра при набиране на телефонни номера **0 900 32 32 0, 088 134 3230, 089 17 3230** 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 Глобул 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, незащитени 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;

**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 Глобул 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 заявлението 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 Глобул 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 институции 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, Глобул да предоставят на Банката информация за неплатените услуги от потребителите и информация за трафичния 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**

### **Ж. ГАРАНТИРАНЕ НА ВЛОГОВЕТЕ**

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

**I.1.** По смисъла на Закона за гарантиране на влоговете в банките, **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.**

#### **III. УСЛОВИЯ ЗА ИЗПЛАЩАНЕ**

**III.1.** Гаранцията се изплаща от Фонда при условията и в сроковете по чл. 23 от същия закон.

Изплащането на суми от фонда започва не по-късно от 20 работни дни от датата на решението на Българската народна банка за отнемане на издадената лицензия за банкова дейност. При наличие на изключителни обстоятелства фондът може да удължи този срок с не повече от 10 работни дни.

**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, „Космо България Мобайл“ ЕАД или „Глобъл нет солюшънс“ ЕООД прекратят предоставянето на специален номер на Банката, Банката ще прекрати предоставянето на услугата от съответния телефонен номер.

#### **IV. ИЗКЛЮЧЕНИЕ**

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

- 1) лицата, на които са били предоставени привилегировани лихвени условия в отклонение от обявените от банката условия, които тя е длъжна да прилага към своите вложители;
- 2) членовете на управителния и надзорния съвет, на прокуристите и на членовете на органите ѝ за вътрешен контрол;
- 3) физическите лица, които са съдружници в специализираните одиторски предприятия, избрани или назначени по установения в закона ред да заверят годишния финансов отчет на банката;
- 4) съпрузите и роднините по права и по сребрена линия до втора степен включително на лицата по т. 2 и 3;
- 5) Гаранцията не се предоставя относно сметки, възникнали или свързани със сделки и действия, представляващи "изпиране на пари" по смисъла на чл. 2 от Закона за мерките срещу изпирането на пари, ако деецът е осъден с влязла в сила присъда.

## **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.

### **A. ОБЩИ ПРАВИЛА**

#### **I. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА**

**I.1.** Сключването на договорите за ползване на платежни инструменти става чрез банковия клон, където се води сметката на 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;

*Общи условия на „Сосиете Женерал Експресбанк“ АД за платежни сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти редакция 11 20140917114*

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 предназначено 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 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 умислено, или поради груба небрежност задълженията си, посочени по-горе, 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, препятстващи информирането на Титуляра.

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

#### **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 – в български интернет сайтове, на които е указано, че приемат плащания с банкови карти от тази търговска марка ( като ePay.bg, и др.);
  - за карти VISA и MASTERCARD – в интернет сайтове на търговци, на които е указано, че приемат плащания с банкови карти от тази търговска марка;
  - 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. В допълнение Картодържателят е необходимо да е активирал функционалността "3D Секретен код" за съответната карта съгласно разпоредбите на т.XI от настоящите 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) превод между сметки чрез терминални устройства ATM;
- 6) плащане на услуги чрез терминални устройства ATM;
- 7) справочни 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 MAESTRO, 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 MAESTRO, 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.** 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 MAESTRO, VISA и V PAY на възраст между 14 и 18 години; за MASTERCARD на възраст между 16 и 18 години). Кредитна карта се издава само на дееспособни лица.

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

### III. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРА

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

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

### IV. ИЗДАВАНЕ И ПОЛУЧАВАНЕ НА КАРТАТА

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

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

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

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

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

- за теглене на пари в брой и за извършване на други операции на 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.** 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.3.** Картодържателят може да промени своя ПИН с друг, като използва терминалните устройства АТМ, разположени на територията на Р България.

**V.4.** Ако Картодържателят забрави своя ПИН, той уведомява Банката, която му издава нова карта с нов ПИН.

**V.5.** ПИН може да се използва само заедно с картата, за която е определен.

**V.6.** 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 лимитите, определени в индивидуалния договор за отделните видове устройства.

**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.

**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.

**VI.6.** Наредените от Картодържателя операции се авторизират от авторизационния център незабавно, ако са в рамките на разполагаемите суми, не превишават лимитите и ако Картодържателят успешно се е идентифицирал чрез въвеждането на ПИН или по другите допустими за картата начини.

**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 фиксинга на БНБ, 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 по курса за съответната валута, прилаган в международната платежна система на датата на осъществяване на сепълмента на съответната международна картова организация.

**VI.8.2.** Предвид това, че международният сепълмент се осъществява в евро, при осчетоводяването на операцията по сметка във валута, различна от евро, превалутирането се осъществява между евро и валутата на сметката по обявения фиксинг на БНБ, 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 овърдрафт;
- 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 овърдрафт, Банката има право да избере дали да възстанови възможността за ползване на картата или не.

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

**VIII.4.** За намаляване риска от 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 полагаане 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. 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., картовия оператор не поемат никаква отговорност в случаите, в които търговец откаже приемане на плащане с банкова карта или когато банковата карта не може да бъде използвана поради някакъв дефект, забрана (блокиране), технически или комуникационни проблеми.

**IX.3.** Ако Банката е уведомена за унищожаването, изгубването, открадването, подправянето или използването по друг 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.** Договорът за банкова карта е със срок, идентичен със срока на валидност на платежния инструмент. Картите, издадени преди 01/05/2012г. са със срок на валидност две години, а за картите, издадени след 01/05/2012г. този срок е три години (с изключение на банковите карти Visa Infinite, при които и след посочената дата срокът на валидност продължава да е двугодишен). Договорът се подновява автоматично за срока на валидност на платежния инструмент, освен ако Титулярът или Картодържателят отправят до Банката писмено уведомление, че не желаят подновяването му. Уведомлението следва да е получено от Банката най-късно до 1-во число на месеца, в който изтича срока на валидност 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 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 сѐтълмент, 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.

#### **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.** Условието за използване на „3D Секретен код“ влиза 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, подсещаш 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, подсещаш 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 ATM 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 ATM 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.П 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 депозирание на писмена рекламация на плащането при Банката, Картодържателят е длъжен да я окомплектова с пълна информация и документи за поставената поръчка, действашите 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 отдалечен 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.

### **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. (*промените в настоящата точка влизат в сила от 17/09/2014г. за всички клиенти*).

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 идентификатор и парола за достъп. Паролата се предава в запечатан плик при спазване на изискванията за конфиденциалност. Пликът с паролата носи уникален номер, който при предаването на плика се вписва в съответното поле на регистрационния формуляр.

**VI.2.** Достъпът до банковите сметки се извършва на Интернет адрес <https://bankonweb.sgeb.bg/>. Титулярът се идентифицира със своите потребителски идентификатор 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, изпращани 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;

- 3) квалифициран електронен подпис (КЕП), удостоверението за който е издадено от доставчик на удостоверителни услуги съгласно Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП).

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

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

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

**VI.5.** При първото влизане в системата BankOn Web Титулярът се идентифицира с потребителския си идентификатор 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.

**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 идентификатор 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 идентификатор и паролата, използвани до блокирането на достъпа стават невалидни. За да получи нов потребителски идентификатор и нова парола, съответно да заяви ново допълнително средство за идентификация, 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 служителите 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. *(промените в настоящата точка влизат в сила от 17/09/2014г. за всички клиенти).*

**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 третираат 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.

### **G. SMS БАНКИРАНЕ BANKON SMS**

#### **I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

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

- получаване на информацията, 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, Глобул, Вивател<sup>1</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

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

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

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

автоматично и/или по заявка, както е обяснено в предходната точка.

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

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

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

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

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

<sup>1</sup> За абонатите на Вивател BankOn SMS ще бъде достъпен на по-късен етап.

**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 дефинирани 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 сървър на Банката се извършва посредством стандартна услуга, предоставена от мобилните оператори. Връзката между сървър на съответния мобилен оператор и Титуляра е защитена със стандартната защита на този мобилен оператор. Връзката между сървър 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 информацията, 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 превалутиране, както и превод по сметки, чиято функционалност не позволява получаване на същия (сметки по срочни депозити и др.).

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

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

Оспорването на преводите, извършени чрез BankOn SMS, е по реда за подаване на възражения. Сроктът 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 архивирания данни за всеки извършен превод и диалога от BankOn SMS, свързан с него. Записванията на всички преводи, извършени чрез BankOn SMS, са счетоводни документи по смисъла на чл. 6-12 от Закона за счетоводството. Те се считат за верни до доказване на противното.

## **XI. ЦЕНИ И ТАКСИ**

**XI.1.** 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 недобросъвестно 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 съобщението-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 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 заключва 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.**

*Общи условия на „Сосиете Женерал Експресбанк“ АД за платежни*

**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 Maestro, международна дебитна карта Visa Electron, международна дебитна карта MasterCard, 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

*сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти редакция*

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-натъжно 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 Рамковия договор, SMS съобщение с уникален цифров код. Банката изпраща на e-mail-а 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 преддоговорната 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 реализиране 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 *Общи условия на „Сосиете Женерал Експресбанк” АД за платежни сметки и платежни услуги за индивидуални клиенти редакция* 23 20140917114

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 й такси от сумата на получени платежни операции преди заверяването на сметката със сумата по операцията.

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

## 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 дългът 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 Тарифа 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 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 й 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 й 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.** Банката прилага спрямо Титуляра мерките против изпирането на пари и против финансирането на тероризма, предвидени в действащото законодателство и във вътрешните правила на Банката. Банката има право да прилага спрямо Титуляра и мерките, предвидени от вътрешните правила, приложими за групата Societe Generale, както и от други

международни органи и институции, в случаите, когато са овластени да налагат такива мерки, или разполагат с правомощия да наложат санкции на банката при неизпълнение на техни актове. В такива случаи е възможно разкриване на лични данни, необходимо за осъществяването на законно наложените мерки, за което Титулярът дава своето съгласие.

**VII.2.** Титулярът е информиран и се съгласява, че ако не отговаря на което и да е от изискванията по предходните пунктове, Банката може да откаже да изпълни платежна операция.

**VII.3.** Посочените по-горе 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.

#### **VIII. РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ**

**VIII.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 Титулярът може да подаде писмено възражение.

В случай на оспорена транзакция Титулярът 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.

**VIII.2.** Банката се задължава да регистрира възражението и да уведоми Титуляра за номера, под който то е заведено.

**VIII.3.** Банката ще разгледа възражението в 7 (седем)-дневен срок от постъпването на възраженията и ще уведоми писмено Титуляра за резултата. Ако Банката не се произнесе в предвидения по-горе срок, както и когато решението не удовлетворява Титуляра, 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.

**VIII.4.** Банката се задължава да съдейства на Титуляра-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.

#### **IX. ИНФОРМАЦИЯ**

**IX.1.** При необходимост от допълнителна информация Титулярът следва да се обърне към търговския си агент.

**IX.2.** На разположение на клиентите е и Кол център на телефон 0800 18 888, като чрез настоящите Общи условия Банката информира Титуляра, че входящите и изходящите телефонни разговори могат да бъдат записвани.

#### **X. РАБОТНО ВРЕМЕ**

**X.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.

#### **XI. ЖАЛБИ И СИГНАЛИ**

**XI.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.

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

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

#### **XII. КОМУНИКАЦИЯ**

**XII.1.** Банката ще изпраща всички пощенски пратки до постоянния адрес или адреса за кореспонденция на Титуляра, 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 Титулярът може да претърпи от несвоевременното уведомяване за промяна на адреса.

### **XIII. НАДЗОР ВЪРХУ ДЕЙНОСТТА НА БАНКАТА**

**XIII.1.** Дейността и финансовото състояние на Банката са под надзора на **Българска народна банка (БНБ)** и **Комисията за финансов надзор (КФН)**.

### **XIV. ПРИЛОЖИМ ЗАКОН**

**XIV.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 17/09/2014г.**

**По отношение на сключените договори, промените в т.V.IV.3. и V.VII.4. от В.Интернет банкиране BankOn Web се прилагат от 17/09/2014г.**