

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

За откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти.

Настоящите Общи условия уреждат отношенията между: „Алианц Банк България“ АД, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 128001319, със седалище в град София, п.к. 1407, район „Лозенец“ и адрес на управление ул. „Сребърна“ № 16, електронен адрес [admin@bank.allianz.bg](mailto:admin@bank.allianz.bg), (по-нататък наричано „Банката“) и физическо лице, на което банката предоставя платежни услуги за извършване на дейност, различна от неговата търговска и професионална дейност (по-нататък наричано „Клиент“), във връзка с:

- откриване, водене и закриване на платежна сметка и изпълнението на предоставяните от банката платежни и уведомителни услуги, инструменти и операции;
- издаването и обслужването на платежни карти, включително дигитализирани карти;
- предоставянето на платежен инструмент „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“;
- предоставянето на уведомителни услуги „SMS Известяване“ и „Алианц електронни справки“.

Настоящите Общи условия представляват неразделна част от Рамков договор за откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти (наричан по-долу за краткост „Рамков договор“).

Във всички случаи на несъответствие между разпоредбите на настоящите Общи условия и тези в Рамковия договор, уговореното в Рамковия договор се прилага с приоритет.

Банката притежава пълен лиценз, издаден от Българска народна банка в качеството ѝ на орган, който регулира и осъществява надзор върху дейността на кредитните институции по силата на Закона за кредитните институции.

## ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

### Раздел I Предмет

1.1. Банката открива и води платежни сметки на местни и чуждестранни физически лица в левове и чуждестранна валута при спазване на вътрешната си Политика за одобрение на клиенти. Откриването на платежна сметка се извършва след подписването на Рамковия договор.

1.2. С Рамковия договор се урежда бъдещото изпълнение на отделни или на поредица от платежни операции, определят се правата и задълженията на банката и клиента, и условията за откриване и водене на конкретна платежна сметка.

1.3. Банката може да откаже откриването на платежни сметки без посочване на основание.

2. Банката открива платежни сметки при условия и с характеристики, регламентирани в действащото законодателство като:

2.1. Разплащателна сметка - платежна сметка, водена на името на ползвателя на платежни услуги („клиент/титуляр“), използвана за съхранение на пари, платими на виждане без срок на предизвестие от клиента/ите до банката, и за изпълнението на платежни операции.

2.2. Платежна сметка за основни операции - за съхранение на пари в левове и предоставяне на ограничени видове услуги, регламентирани изрично в Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

2.3. Сметка със специално предназначение - платежна сметка за съхранение на пари, които се обслужват при определени с договор условия.

3. Банката може да открива и други видове сметки, освен описаните по-горе, при предварително договаряне на конкретни условия с клиента.

4. В подписания между клиента и банката Рамков договор се определят размерът на минимално изискуемата наличност, лихвените условия, приложимите такси и комисиони, когато са различни от предвидените в Тарифата за лихвите, таксите и комисионите (по-нататък наричана „тарифа/та“), и начинът за осъществяване на комуникация между страните, както и други условия, свързани с платежната сметка.

5. При откриване на сметка в полза на трето лице Рамковият договор се подписва от лицето, което открива сметката, съгласно чл. 22 от Закона за задълженията и договорите. В тези случаи се представя документ за самоличност на откриващия сметката, както и копие от документ за самоличност на третото лице (Титуляр). Сметка, открита в полза на трето лице, се блокира за разпореждане, докато лицето, в чиято полза тя е открита (Титуляр), не бъде идентифицирано от Банката по реда на приложимото законодателство. Третото лице може да поеме задълженията по договора или да прекрати договора по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи.

6.Клиентът може да извършва операции с налични суми по платежна сметка чрез платежни документи във форма и с реквизити съгласно действащата нормативна уредба и вътрешните правила на банката. Клиентът може да осъществява достъп до налични средства и да подава платежни нареждания и чрез използване на платежни инструменти. Правата, задълженията и отговорностите на страните във връзка с издаването и ползването на платежния инструмент се уреждат в Рамковия договор, сключен между банката и клиента, в качеството му на титуляр на платежната сметка, и в настоящите Общи условия.

7.Банката има право да поставя лимити на операциите, извършвани посредством определен платежен инструмент. Лимитите се определят в Приложение 1 „Оперативни лимити за ползване на банкова платежна карта“ към настоящите Общи условия.

8.Банката предоставя на разположение на потребителите брошурата на Европейската комисия относно правата на потребителите при използването на платежни услуги на интернет страницата си, както и на хартиен носител при поискване.

9.Банката издава дебитни и кредитни карти, с ползване на собствени средства или с отпуснат от Банката кредитен лимит.

10.При издаването на платежни карти Банката спазва изискванията на съответната картова организация и на Българска народна банка.

11.1.Чрез „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“ Банката предоставя техническа възможност на Клиента и/или Потребителите в интернет среда да получават информация за състоянието и движението по регистрирани сметки, както и да извършват платежни операции.

11.2. Достъпване и ползване на „Алианц Е-bank“ се осъществява чрез интернет адрес <https://remote.bank.allianz.bg/EBank/> след въвеждане на потребителско име и парола.

11.3.Банката си запазва правото да променя начина за ползване на „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“ в случаите на нововъведения, законови промени или от съображения за сигурност.

## Раздел II

### Начини на комуникация

12.1.При подписване на Рамков договор банката задължително договаря с Клиента способите за предоставяне на отчетна информация за извършените платежни операции по сметката, на отчет за таксите, както и на други регламентирани от закона или необходими по преценка на банката съобщения, уведомления и друг вид информация до Клиента.

12.2.Предоставянето на отчетна и друга информация, уведомления и съобщения от банката до Клиента може да се осъществява по следните начини:

12.2.1.На хартиен носител един път месечно при поискване от страна на Клиента, в салоните на банката;

12.2.2.В си ситемата за интернет банкиране – Allianz E-Bank.

12.2.3.Чрез електронни съобщения на посочени от Клиента електронен адрес и/или GSM номер, в Искане-договор за регистрация и ползване на услугите „SMS Известяване“ и „Алианц Електронни Справки“.

13.В регламентираните от закона и настоящите Общи условия случаи, Банката предоставя на Клиента информация чрез обявяването ѝ в банковите салони и на интернет страницата ѝ [www.allianz.bg](http://www.allianz.bg), където са достъпни безсрочно за справки в непроменен вид и съдържание, поради което се счита за предоставяне на дълготраен носител.

14.Банката публикува и поддържа на интернет страницата си [www.allianz.bg](http://www.allianz.bg) актуален документ с информация за таксите за най-представителните услуги, както и речник на стандартизираните термини, съдържащи се в Списъка на най-представителните услуги, публикуван от БНБ. При поискване от Клиента, Банката му предоставя посочените документи на хартиен носител.

15.1. Минималните технически изисквания към оборудването на Клиента по повод на осъществяване на комуникация по електронен път са: наличие на електронен адрес и възможност за четене на информация във формат PDF и Excel.

15.2.Когато комуникацията се осъществява чрез съобщения, изпратени по електронен път, за дата на получаване на отчетна информация се счита датата на изпращане на съобщението.

16.Рамковият договор се изготвя на български език. При съгласие между страните Рамковият договор и настоящите Общи условия могат да бъдат предоставени и в двуезичен вариант на български и английски език. Комуникацията между страните по повод изпълнение на договора се осъществява на български език, а при съгласие между страните – и на английски език.

17.По време на действието на Рамковия договор Клиентът има право при поискване да получи условията на Рамковия договор, включително настоящите Общи условия, на хартиен или друг дълготраен носител.

18.1.Клиентът се задължава да съобщава на Банката за промени в постоянния си адрес или данните за контакт, посочени от него, в срок не по-късно от 7 (седем) дни от промяната;

18.2. Клиентът и Потребителят се задължават да съобщават своевременно за всяка промяна в данните си, които са отразени в регистрацията за „Алианц Е-bank“, писмено чрез документ по образец на банката.

18.3.При изпращане на документи те се считат за получени от другата страна както следва:

18.3.1. от датата на личното предаване, ако е предадено на ръка;

18.3.2.от датата на разписката за получаване,

когато е предадено по куриер;

18.3.3.от датата на разписката за получаване, когато е изпратено с препоръчана поща;

18.3.4.от датата на изпращане на електронното изявление към получателя, когато е изпратено на електронен адрес.

18.4. Потребителят може да използва един от следните канали за комуникация с банката:

18.4.1. мрежа за продажби на банката – пълен списък с координатите на локациите на банката е публикуван на Интернет страницата на банката - <https://www.allianz.bg/>;

18.4.2. Единен център за обслужване на клиентите – на телефон 0 700 13 014 или на електронна поща [support@bank.allianz.bg](mailto:support@bank.allianz.bg).

### Раздел III

#### Промени в Общите условия

19. Банката е длъжна да предостави на Клиента уведомление за предвиждани промени в настоящите Общи условия.

20. Банката обявява предвидените промени на интернет сайта си: [www.allianz.bg](http://www.allianz.bg), на порталната страница „Allianz E-bank“ и на видно място в банковите салони, два месеца преди датата, на която е предвидено промените да влязат в сила.

21. В уведомлението по т.19 Банката информира Клиента за правата му по т.22 по-долу, както и за последицата от неупражняването на тези права.

22. Клиентът има право да приеме или отхвърли измененията в ОУ. В случай че не е съгласен с предлаганите промени, той следва да заяви това пред банката преди датата, на която е предвидено промените да влязат в сила. Липсата на изявление в този срок се счита за съгласие и е основание за банката да прилага новите условия в отношенията си с клиента.

23. Страните могат по взаимно съгласие да разширят обхвата на предоставените платежни услуги или да променят други условия, свързани с използването на платежна сметка по взаимно съгласие. В този случай промените влизат в сила, съобразно договореното между страните.

24. Промените в лихвените проценти и обменните курсове ще се прилагат незабавно и без предварително уведомление, когато промените са на база референтен лихвен процент или референтен обменен курс. В тези случаи банката информира клиента за промените като ги обявява в банковите салони, на интернет сайта си и на порталната страница Allianz E-bank.

25. Когато промените в лихвените проценти или обменните курсове или дължимите такси и комисиони са по-благоприятни за клиента, те се прилагат без предварително уведомление.

26. Когато банката разширява обхвата на функциите, които могат да се ползват чрез платежен инструмент „Алианц E-bank“, се счита че клиентът е изявил съгласие с това, когато ако е необходимо (съгласно нормативно изискване), заяви за ползване съответната функция, както и като използва новата функция за първи път, като в тези случаи не се прилага срокът по т.20 от настоящия раздел.

### Раздел IV

#### Прекратяване

27. Клиентът може по всяко време да прекрати Рамковия договор. Клиентът може също да прекрати ползването на отделен платежен инструмент или информационната услуга sms-известяване, без да прекратява ползването на платежната сметка. Искането за закриване на платежната сметка води до прекратяване на ползването и на всички платежни инструменти и услуги.

28. При прекратяване на Рамковия договор, банката закрива платежната сметка.

29.1. Правото на Клиента да прекрати ползването на платежна сметка не се прилага в следните случаи:

29.1.1. Платежна сметка, чрез която се извършва обслужване на кредит, включително разрешен лимит за овърдрафт: прекратяване се допуска след пълно и окончателно погасяване на кредитните задължения;

29.1.2. Платежна сметка, свързана с ползване на инвестиционни услуги: прекратяване се допуска след прекратяване на договора за ползване на инвестиционни услуги и погасяване на възникналите във връзка с него задължения;

29.1.3. Прекратяване на платежна сметка, по която има наложен заповест или друг вид ограничение наложено от компетентен орган се допуска, в следните случаи:

29.1.3.1. след вдигане на наложения заповест/ограничение от компетентния орган;

29.1.3.2. при липса на налични средства и движение за три последователни месеца, Банката има право да изпрати уведомление до заповестяващия орган за намерението си да закрие платежната сметка; закриване се допуска при липса на възражение от заповестяващия орган.

29.1.4. Платежна сметка, свързана с ползване на дебитна карта: прекратяване се допуска след прекратяване на договора за ползване на дебитната карта;

29.1.5. В случай че в подписания Рамков договор са уговорени специални условия за прекратяване.

30.1. При издадена карта Рамковият договор се прекратява след погасяване на всички задължения, свързани с ползването на картата, в следните случаи:

30.1.1. едностранно, с предизвестие от Клиента, подадено два месеца преди изтичане на срока на рамковия договор. Клиентът връща всички карти, издадени към сметката;

- 30.1.2. едностранно, с двумесечно предизвестие от Банката;
- 30.1.3. при смърт на физическо лице Клиента, както и при поставянето му под пълно или ограничено запрещение от момента на писменото уведомяване на Банката за тези факти;
- 30.2. При отправяне/получаване на предизвестие за прекратяване на Рамковия договор при издадена карта, независимо от основанието за това, Банката деактивира издадената/ите към сметката карта/и, а Клиентът се задължава да погасява в срок всички задължения, произтичащи от използването на картите, издадени към сметката.
- 30.3. Независимо от основанието за прекратяване, сметката, към която е издадена картата, може да бъде закрыта минимум: 30 (тридесет) дни за сметки обслужващи дебитни карти и минимум 45 (четиридесет и пет) дни за сметки, обслужващи кредитни карти, след датата на подаване/получаване на предизвестията, посочени в този раздел, в случай че Клиентът е заявил закриване на сметката.
31. При прекратяването на Рамковия договор Клиентът е длъжен да заплати на банката всички дължими такси, съгласно тарифата. Клиентът заплаща начисляваните периодично по договора такси за платежни услуги пропорционално на изтеклия период на действие на договора. Ако такива такси са платени авансово, те се възстановяват пропорционално.
32. Клиентът не дължи такса или неустойка за прекратяване на Рамковия договор, който е бил в сила повече от 6 месеца.
33. При закриването на сметката, банката изплаща на Клиента по посочен от него начин останалите по сметката средства, неизползвани за платежни операции и такси.
34. Банката има право да прекрати Рамковия договор с двумесечно предизвестие и без необходимост от посочване на основание.
35. При закриване на всички сметки на Клиента, регистрирани за ползване в „Алианц Е-bank“ достъпът до „Алианц Е-bank/„Алианц М-bank“ се прекратява автоматично.
- 36.1. Банката има право да прекрати Рамковия договор едностранно и незабавно без отправяне на предизвестие, в случай на неизпълнение на задължения на Клиента по съответния договор за платежна сметка, настоящите Общи условия или относими разпоредби на действащото законодателство, включително, но не само, при отказ или непредставяне в съответния срок на изисквани от Банката по реда на договора за сметка и/или по реда на настоящите Общи условия документи или информация, както и в случаите по т. 39.1 по-долу.
- 36.2. Банката има право да прекрати рамковия договор едностранно без изпращане на уведомление до Клиента при безсрочен договор – за сметки, които са блокирани, съгласно т.86.1.4. и т.86.1.5., по които няма наличност и по които към момента на закриването не се дължи лихва от Банката съобразно условията на договора за платежна сметка.
- 37.1. Ползването на Услугите „SMS Известяване“ и „Алианц електронни справки“ се прекратява окончателно в един от следните случаи:
- 37.1.1. При депозиране в локация на Банката на искане за прекратяване ползването на Услугите.
- 37.1.2. Закриване на сметката/ките, посочена/ни в искането.

## Раздел V

### Превенция и контрол

38. При извършване на операции със сметката, Банката не следи за законосъобразността на сделката, в резултат на която е възникнало плащането, освен ако с нормативен акт е предвидено друго. Независимо от това, клиентът е длъжен да полага дължимата грижа и да ползва платежната сметка, платежните услуги и инструменти в съответствие с действащото законодателство, банковите изисквания, настоящите Общи условия и сключения с банката Рамков договор, както и да не допуска лично или чрез трети лица използването им с цел измама, за незаконосъобразни операции, неправомерни дейности, включително, но не само, нелоялни търговски практики, разпространение на оръжия за масово унищожение, изпиране на пари, финансиране на тероризма, и/или за действия, които съставляват риск за репутацията на банката. Банката не носи отговорност за обичайното банково посредничество по сделки на титуляря на сметката, сключени в нарушение на нормативни актове.
- 39.1. При невъзможност за изпълнение на задълженията на Банката за извършване на комплексна проверка съгласно приложимото законодателство, както и при наличие на индикации, че сметката се използва за едно или повече действия съгласно т.38 по-горе, Банката има право незабавно да блокира за срок до 3 месеца всички платежни сметки на Клиента, като титуляр, открити при нея и да не осъществява платежни операции по тях, включително да не изпълнява изходящи и входящи плащания, за което, с приемането на тези Общи условия, Титулярят дава своето изрично и безусловно съгласие. Банката има право да върне входящите преводи, насочени към сметките, блокирани по реда на настоящия член, на съответните наредители. С налагане на блокировката, Банката може да уведоми съответните правоохранителни органи.
- 39.1.1. Банката уведомява Клиента като титуляр на сметката за извършеното блокиране и го поканва да закрие сметката/ите си в посочен от нея срок.
- 39.1.2. Уведомления, покани и съобщения се изпращат от Банката на последния посочен от клиента адрес и/или e-mail, с което се считат за надлежно получени. Банката не носи отговорност пред Клиента за причинени вреди в случаите на неупредяване или получено ненавременно уведомление поради промяна в данните за контакт, за които Банката не е писмено уведомена.



39.1.3. След изтичането на срока, посочен от Банката съгласно т.39.1.1., ако сметката/ите не е/са закрита/и от Клиента, Банката прекратява Рамковия договор и закрива сметката/ите служебно. Наличните парични средства към момента на закриване на сметка се съхраняват добросъвестно от Банката и остават на разположение за получаване от Клиента (титуляря) чрез лично посещение в банков офис за прилагане на законови мерки за комплексна проверка и получаване на изискуеми документи и информация. Постъпващи преводи след закриване на сметката/сметките се връщат на наредителя.

40. В случай че Банката установи, че Клиентът е предоставил неверни данни по повод откриване или ползване на платежната сметка, и/или в случай на трайна невъзможност (повече от два месеца, считано от датата на първоначалното уведомление) за осъществяване на контакт с клиента, Банката има право да прекрати Рамковия договор при спазване на процедурата по т.39.1. по-горе.

41. Банката има право служебно да блокира и/или да връща суми, недължимо получени по сметката на клиента (титуляря) при неразрешени, или осъществени в резултат на неправомерни действия, платежни операции, за което банката на платеца/кореспондентска банка е уведомила Банката и/или е поискала възстановяване на средствата, както и в случаите на служебни коригиращи преводи при неточно изпълнена от банката на платеца платежна операция.

42. Банката не изпълнява платежни операции, свързани по какъвто и да е начин с физически лица, юридически лица, организации, образувания или държави/юрисдикции, спрямо които има наложени санкции или на които не е разрешено да се предоставят финансови услуги съгласно резолюции на Съвета за сигурност на ООН или регламенти и решения на ЕС, приети във връзка с борбата срещу финансирането на тероризъм и предотвратяване разпространението на оръжия за масово унищожение или във връзка с изпълнението на други цели на международната общност, които са част от гореспомнатите решения и регулации. Банката не изпълнява и платежни операции, свързани с лица или държави/юрисдикции, спрямо които има наложени санкции от Office of Foreign Assets Control of the U.S. Department of Treasury (OFAC) и които са включени в списъците, публикувани на сайта на OFAC ([www.treasury.gov/Pages/default.aspx](http://www.treasury.gov/Pages/default.aspx)), за което с приемането на тези Общи условия клиентът дава своето изрично и безусловно съгласие. С подписването на нареждането за платежна операция клиентът декларира, без за това да е необходимо допълнително изрично изявление от негова страна, че операцията не е свързана с лица, държави/юрисдикции или стоки, попадащи в обхвата на забраните на регулациите на ООН, ЕС или OFAC, както и че е запознат с възможността Банката, както и кореспондентските банки, с които тя има установени взаимоотношения, да не изпълни подадено от клиента нареждане и/или да блокира сумата на платежната операция, ако установи, че лица, държави/юрисдикции или стоки, свързани с конкретната платежна операция, попадат в обхвата на забраните на споменатите регулации или са включени в съответните списъци. В случай че посочената в предходното изречение декларация се окаже невярна, Клиентът е длъжен да обезщети Банката за всички разходи и/или претърпени от последната вреди, включително имуществени санкции, наложени във връзка с подаденото от него нареждане.

## Раздел VI

### Правна защита

43.1. Клиентът е длъжен да подаде в писмен вид пред банката всяко свое възражение и/или искане, свързано с предоставяните от банката платежни услуги. Към него следва да се приложат всички данни и документи, удостоверяващи основателността му. С оглед обективното му разглеждане, решаване на спора и евентуалното коригиране на грешки, Банката има право да поиска допълнителни данни и документи.

43.2. За взетото решение по постъпило възражение или искане банката се произнася и уведомява писмено клиента в срок от 15 /петнадесет/ работни дни от получаването му.

43.3. Ако банката не се произнесе в предвидения в т.43.2 срок, както и когато решението не удовлетворява клиента, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове (ПКПС) по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи. Информация за ПКПС и условията за нейното сезиране могат да бъдат намерени на интернет адрес: <https://abanksb.bg/pkps/>

44. В случай на спор между страните по повод сключването, приложението, валидността, изпълнението и отговорностите по Рамковия договор, включително настоящите Общи условия, спорът може да бъде отнесен за разглеждане и пред компетентния български съд по правилата на действащото гражданско законодателство.

45. Рамковият договор и настоящите Общи условия се подчиняват и се тълкуват съгласно нормите на действащото българско законодателство.

## ГЛАВА ВТОРА

### ОСОБЕНОСТИ НА ОТДЕЛНИТЕ БАНКОВИ ПРОДУКТИ

#### Раздел I

#### ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ

##### а) Откриване на платежна сметка

46.1. Ползвателят на платежна услуга може да открие платежна сметка само след надлежното му идентифициране, съответно след идентифицирането на упълномощените от него лица. Идентификацията се извършва при спазване на нормативните изисквания, както и чрез прилаганите от Банката процедури за идентификация. Банката си запазва правото да променя процедурите за извършване на идентификация в случаите на законови промени или при съображения за сигурност. Банката открива платежна сметка след предоставяне на следните документи и информация за клиента (титуляря) - физическо лице:

46.1.1. Искане за откриване на сметка по образец на банката;

46.1.2. Лични данни по документ за самоличност и образци от подписите на лицата, които имат право да се разпореждат със средствата по сметката. Подписите на тези лица трябва да са положени в присъствие на упълномощен за това служител на банката или да са заверени нотариално;

46.1.3. Пълномощно, с изрично изявление за оправомощаване на лице/а да открива/т сметки и да осъществява/т от името и за сметка на клиента (титуляря) разпореждане със средствата по сметката. Подписът на упълномощителя трябва да бъде заверен нотариално или да бъде положен в присъствие на лице, оправомощено за това от банката. Нотариално завереното пълномощно се представя от пълномощника заедно с валиден документ за неговата самоличност в оригинал и копие от него се заверява с „Вярно с оригинала“ в присъствието на банков служител. Банката има право да поиска да получи изричното писмено потвърждение на валидността на пълномощното от упълномощителя, ако то не е подписано пред неин служител, както и да извърши проверка на пълномощното в регистри, до които има регламентиран достъп. Банката има право да откаже да приеме пълномощно при несъответствие с изискванията ѝ за работа с пълномощни, като, но не само: ако по нейна преценка обхватът на представителната власт на упълномощеното лице не е дефиниран ясно и недвусмислено; ако в пълномощното е уговорено условие за прекратяване правата на пълномощника или условие за изпълнение, което е извън контрола ѝ или ако по нейна преценка създава затруднения извън обичайното за откриване или обслужване на сметка; ако не може да провери пълномощното в съответните регистри, до които има регламентиран достъп; ако не може да получи изрично писмено потвърждение за валидността на пълномощното от упълномощителя; при съмнение за редовността на пълномощното или за неправомерни действия или друго подобно.

46.2.1. Съгласно изискванията на Закона за мерките срещу изпирането на пари при установяване на делови отношения Банката прилага мерки за комплексна проверка. От официалния документ за самоличност се сема копие заверено от Клиента с надпис „Вярно с оригинала“ и подпис.

46.2.2. Банката изисква и друга информация и документи съгласно действащото законодателство, включително, но не само, официален документ, удостоверяващ държавата на постоянно пребиваване и адрес, информация и документи относно държавите, на които лицето е местно за данъчни цели, данъчния номер за всяка от тези държави, професионалната дейност на лицето, целта и характера на взаимоотношенията с Банката и други.

46.2.3. Клиентът е длъжен да предоставя на Банката информация, данни и документи, които го идентифицират недвусмислено или се изискват съгласно и/или във връзка с действащото българско законодателство (в т.ч. указанията на държавни органи/институции в тази връзка). Банката има право да съхранява информацията, данните и документите в нормативно установените срокове.

46.2.4. Изменения в предоставените данни и документи имат сила по отношение на банката само от момента, в който тя е била писмено уведомена за тях от Клиента. Клиентът, респективно неговият пълномощник, е длъжен незабавно да уведоми писмено банката при настъпване на обстоятелства и промяна в информацията, данните или документите, които са от значение за идентификацията му като клиент (титуляр) или пълномощник при обслужването на сметката и да ѝ представи съответните доказателства/документи за нея

46.2.5. При поискване от страна на Банката, клиентът е длъжен да ѝ предостави актуални данни, информация и/или допълнителни документи или да потвърди актуалността на данните, документите и информацията, с които Банката разполага за него.

46.3. Банката има право да изисква при необходимост и по собствена преценка декларации, въпросници и други документи, за откриване и водене на платежната сметка, за което предварително уведомява лицето, което открива сметката.

46.4. Банката не допуска откриване на платежна сметка с наличност под минимално изискуемата за конкретния вид сметка, съгласно тарифата.

46.5. Задълженията на страните във връзка с платежната сметка възникват след представяне на изискуемите в предходните точки документи за съответния вид сметка, подписването на Рамков договор и захранването на сметката с минимално изискуемата наличност чрез внасяне на суми в брой или по безкасов път.

46.6. Банката обработва личните данни на Клиента (Титуляря), респективно на упълномощените от него лица, при спазване на Закона за защита на личните данни и на своята Политика за защита на лични данни, публично достъпна на интернет страницата ѝ. Банката има право да обработва и/или разкрива пред определени лица и институции лични данни на клиента (титуляря), съответно на упълномощените от него лица, без да иска съгласието му/им във всички нормативно установени случаи, в които е задължена да обработва и/или разкрива лични данни за изпълнение на задълженията си по договора, при наличие на легитимен интерес или за други нормативно определени цели.

46.7. Банката може да разкрива сведения и данни, съставляващи банкова тайна по смисъла на действащото българско законодателство, само пред оправомощени със закон институции, органи и лица, и само в случаи, изрично посочени в закон и/или друг нормативен акт, както и при спазване на всички нормативно определени условия и ред за това.

46.8. Банката е лице, задължено да прилага мерките и да спазва задълженията, регламентирани в специалното законодателство против изпирането на пари и борбата с тероризма. Банката извършва платежни операции при спазване на нормативните изисквания и международните стандарти в областта на мерките срещу изпирането на пари и финансиране на тероризма, като за тези цели има право след получаване на нареждане за банкова операция, да извършва съответните проверки, да изисква допълнително представяне на документи и/или информация, или спира (отказва) изпълнението на платежни нареждания при съмнение, че същите са в нарушение на посочените регулации; наредени са от или в полза на лица, които или чиято дейност са под режим на санкции/забрани за разплащания от съответната платежна система и/или доставчик/ци на платежни услуги, когато са необходими допълнителни проверки за установяване на факти и обстоятелства, свързани с прилагането им. В тези случаи регламентирани в настоящите ОУ срокове се удължават за времето на проверката, предоставянето на допълнително изискваните документи или информация. Последствията от неизпълнението или забавеното изпълнение остават изцяло на риск, отговорност и за сметка на Клиента(титуляря).

46.9. Клиентът (титуляря) се задължава да декларира пред Банката държавите, в които е местно лице за данъчни цели и друга информация съгласно данъчното законодателство, както и да предоставя незабавно информация за всяка промяна в тях. Банката може да изисква допълнителни документи с цел удостоверяване данъчния статут на Клиента (титуляря). Банката може да закрие сметката на Клиента (титуляря), в случай на отказ за предоставяне на декларация или документални доказателства, което води до невъзможност за изпълнение на задълженията ѝ, свързани с автоматичния обмен на информация за данъчни цели. Ако за Банката съществуват или възникнат задължения, чието изпълнение е обусловено от статуса на Клиента (титуляря) като местно или чуждестранно лице, Банката ще изпълнява задълженията си съобразно с посочения от Клиента (титуляря) статус. Всички вреди, които биха могли да произтекат от неправилното посочване на този статус от страна на Клиента (титуляря), се понасят от него.

46.10. Банката не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи от платежни операции, вкл. за теглене на суми в брой, извършени преди момента на писмено уведомление от Клиента (титуляря) или от оправомощено да представлява титуляря лице за настъпили промени в документи и/или обстоятелства по т.46.1.1. и т.46.1.2. от настоящия раздел, както и в случаите, когато е изпълнила нареждане, направено от лице, легитимирало се за целта с редовно оформени от външна страна неистински документи (с невярно съдържание и/или неавтентични).

## **б) Такси, комисиони, лихвени проценти и обменни курсове**

47.1. За предоставяните по Рамковия договор платежни услуги Клиентът (титуляря) заплаща такси и комисиони съгласно тарифата.

47.2. Тарифата на банката е неразделна част от тези Общи условия и Рамковия договор за конкретен вид платежна сметка. С подписването на Рамковия договор Клиентът (титуляря) декларира, че е запознат с тях и приема те да се прилагат в отношенията му с банката, свързани с воденето на съответната платежна сметка, ведно с всички техни изменения и допълнения.

48.1. Олихвяването на платежни сметки се извършва с годишни лихвени проценти, отразени в тарифата, която банката прилага по сметки в национална и чуждестранна валута, валидни за периода на олихвяването. Лихвата се начислява във валутата на сметката на база реален брой дни/365.

48.2. Лихвата се начислява ежедневно и се изплаща съгласно предвиденото в тарифата, както и при закриване на платежната сметка, освен ако в сключения с Клиента (Титуляря) Рамков договор не е уговорено друго.

48.3. По избор на Клиента (Титуляря), начисляваната от банката лихва се изплаща по платежната сметка или се превежда по друга сметка в банката, съгласно уговореното в Рамковия договор. Валутата на сметката, по която се превежда дължимата лихва не може да бъде различна от валутата на платежната сметка.

48.4. Салдото по платежната сметка, което е под минимално изискуемата наличност, определена в тарифата, не се олихвява.

49. Клиентът (титуляря) се задължава да осигурява в пълен размер средства и да заплаща на банката дължимите такси и комисиони за откриване, поддържане, обслужване и закриване на платежна сметка и за извършваните операции по нея в сроковете и размерите, установени в тарифата, актуална към момента, в който е дължимо плащането им.

50. В случай на недостиг на средства по платежната сметка за покриване на дължимите от клиента (титуляря) такси и комисиони банката има право да събира дължимите суми при всяко следващо постъпление по сметката, както и от други сметки на клиента (титуляря), открити в банката.

51. С подписване на Рамковия договор клиентът (титуляря) дава изричното си и безусловно съгласие Банката да събира служебно от откритите му при нея сметки всички изискуеми такси и комисиони, съгласно тарифата на банката и/или сключения Рамков договор.

52.1. При наредени преводи от клиента (титуляря), когато преводът е във валута на държава - членка на Европейската общност, и е в полза на получатели, чиито доставчик на платежни услуги се намира на територията на Европейската общност, банката изпълнява тези операции, като плащецът заплаща дължимите на банката такси и комисиони за извършената платежна услуга, а получателят заплаща таксите и комисионите на неговия доставчик на платежни услуги освен, в случаите, когато операцията изисква обмяна на валута.

52.1. При наредени преводи във валута, различна от валутата на държава – членка на Европейската общност, в полза на получатели, чиито доставчик на платежни услуги се намира на територията на Европейската общност, Банката изпълнява тези операции, като плащецът заплаща дължимите такси и комисиони, съгласно договореното с Банката.

53.1. За сделки с чуждестранна валута банката ежедневно определя обменни курсове купува/продава за лева, които се определят на база на официално обявения централен курс на БНБ за деня. Обявените котировки „купува“ и „продава“ ежедневно се публикуват в интернет сайта на банката.

53.2. Сделките по покупко-продажба на чуждестранна валута срещу лева, при които левовата равностойност не надвишава 10 000 лева, се извършват по съответния курс „купува“ или „продава“, „в брой“ или „по сметка“, публикувани в интернет сайта на банката, валидни към момента на сключване на сделката.

53.3. Сделки по покупко-продажба на чуждестранна валута срещу лева, при които левовата равностойност надвишава 10 000 лева, може да се извършват по курс „по договореност“.

54. За получени/наредени преводи в случаите, в които сметката на получателя/наредителя е във валута, различна от валутата на превода, сметката на клиента се заверява/задължава, като сумата на превода се превалутира по обявения към момента на извършване на операцията търговски курс на банката, ако предварително между клиента и банката не е било договорено друго.

55. Банката има право да задължава служебно платежната сметка за изплащане на възникнали допълнителни разноси на чуждестранните банки във връзка с изпълнение на нарежданията на клиента (титуляря). Банката не може да препятства получателя да изисква от плащеца заплащането на такси или да му предлага отстъпка за използването на определен платежен инструмент.

#### **в) Платежни услуги, които се предоставят по платежните сметки на физически лица:**

56. Видовете платежни услуги, предоставяни по платежните сметки, са подробно изброени в Приложение 2 „Видове платнежни услуги и платежни операции, позволени по платежна сметка“ към настоящите Общи условия.

57.1. Услуги, свързани с внасянето на пари в наличност по платежна сметка:

57.1.1. Всяко лице може да внася пари в наличност по открити в банката платежни сметки в лева и в чуждестранна валута, като се легитимира с документ за самоличност;

57.1.2. Банката обслужва откритите при нея банкови сметки на клиента (титуляря) в съответствие с разпоредбите на настоящите Общи условия и договорените с титуляря в Рамковия договор условия за конкретна платежна сметка.

58.1. Услуги, свързани с теглене на пари в наличност от платежна сметка:

58.1.1. Клиентът (титулярят) може да тегли пари в наличност от свои открити в банката платежни сметки в лева и в чуждестранна валута до размера на минималния неснижаем остатък по съответните сметки.

59.1. Платежни операции с използване на кредитен превод:

59.1.1. Банката извършва кредитни преводи, наредени от титуляря на платежната сметка, по сметка на получателя в банката или друга банка. Плащецът и получателят на средствата могат да бъдат едно и също лице;

59.1.2. Банката предлага на клиента (титуляря) кредитни преводи в лева, в евро, в други валути;

59.1.3. Кредитен превод в лева се извършва по инициатива на клиента (титуляря). Същият съставя „Платежно нареждане за кредитен превод“ или „Платежно нареждане/вносна бележка за плащане от/ към бюджета“ със съдържание съгласно изискванията на чл. 15, ал. 1 от Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти (Наредба № 3 );

59.1.4. За кредитен превод във валута, различна от лева, клиентът (титулярят) съставя „Платежно нареждане за кредитен превод“ по образец на банката, който съдържа данните в съответствие с правилата на съответната платежна система. Преди извършване на кредитен превод към трета страна, размерът на който е равен или надхвърля равностойността на 30 000 лв., титулярят предоставя на банката сведения и документи, изискуеми по Наредба №28 на БНБ за информацията, събирана от банките при извършването на презгранични преводи и плащания, в съответствие с декларираното основание за кредитния превод. „Трета страна“ следва да се разбира като страна, която не е член на Европейския съюз и не принадлежи към Европейското икономическо пространство, и в която извършва дейност доставчикът на платежни услуги на получателя на кредитния превод;

59.1.5. Преди или след извършване на кредитен превод, Банката има правото да изиска по своя инициатива или по искане на банка-кореспондент и клиентът (титулярят) се задължава да предостави сведения и документи, които удостоверяват основанието и размера на превода или плащането.

59.1.6. Всеки Клиент е длъжен максимално да съдейства на Банката при необходимост от изясняване на извършваните от него банкови операции или сделки, както и да ѝ предоставя незабавно всяка допълнителна информация и/или документи, които бъдат поискани от нея във връзка с изпълнение на задълженията ѝ по Закона за мерките срещу изпирането на пари и нормативните актове по неговото прилагане, по валутното законодателство, по други действащи нормативни актове, включително съобразно случая да подпише и представи на Банката и необходимите декларации в тази връзка. В случай на отказ от Клиента да подпише и представи декларации и/или при несвоевременно представяне на информация, документи или декларации /включително, когато това е по обективни, в т.ч. технически причини/, както и при подадени такива с неточно и/или непълно съдържание, нареждането на Клиента може да не бъде изпълнено, като Банката има право да откаже извършването на операцията или сделката.

60.1. Периодични плащания за фиксирани от клиента (титуляря) парични суми на определена дата:

60.1.1. Банката предоставя на клиента (титуляря) услугата „Периодични плащания“ в лева по други сметки в банката или при други банки в страната. Услугата представлява многократно изпълнение на кредитни преводи от платежна сметка на клиента (титуляря) за фиксирана парична сума през определен период от време и към определен получател, съгласно еднократно подадено от клиента (титуляря) нареждане за периодични преводи по образец на банката;

60.1.2. С подаване на нареждането за периодични преводи клиентът (титулярят) нарежда, а банката приема да изпълнява наредените от клиента (титуляря) кредитни преводи от посочена в нареждането платежна сметка в сроковете и при условията, и в съответствие с изискванията на платежните системи, вътрешните правила на банката за изпълнение на кредитни преводи и настоящите Общи условия;

60.1.3. Банката изпълнява кредитния превод по нареждане за периодично плащане еднократно в началото на счетоводната дата (дата на изпълнение) посочена в нареждането от клиента (титуляря);

60.1.4. Плащанията се извършват автоматично през определен период, който е заявен от клиента (титуляря) в нареждането. Датите на периодичните плащания се изчисляват автоматично от системата на банката;

60.1.5. Ако някоя от датите за превод е неработен ден, то преводът се извършва в работен ден, определен от титуляря: последен предходен работен ден или първия следващ работен ден за банката;

60.1.6. Периодични плащания се извършват само в пълен размер на наредената от клиента (титуляря) сума заедно с таксите и комисионите, дължими за изпълнение на превода, съгласно действащата тарифа. Услугата за периодични плащания не допуска частични плащания;

60.1.7. Платежното нареждане може да се изпълни само до размера на минимално изискуемата наличност по сметка или до размера на неусвоения лимит на договорен овърдрафт, ако има такъв. При недостатъчна наличност по платежната сметка към датата за изпълнение на кредитния превод банката отказва изпълнението на платежното нареждане;

60.1.8. При неизпълнение на два поредни кредитни превода поради недостатъчна наличност по платежната сметка на клиента (титуляря), незабавно се прекратява действието на услугата.

61.1. Периодични плащания за парични суми над определено салдо (SWEEP):

61.1.1. Банката предоставя на клиента (титуляря) услугата SWEEP по други сметки на клиента в системата на банката. Услугата представлява многократно изпълнение на кредитни преводи от платежната сметка на клиента (титуляря) на суми, които превишават размера на фиксираното от клиента (титуляря) салдо по сметка, съгласно сключен договор за услуга SWEEP;

61.1.2. С подписване на договор клиентът (титулярят) нарежда, а банката приема да изпълнява наредените от титуляря кредитни преводи от посочена в договора платежна сметка при банката при всяко превишаване на фиксирано салдо по сметката, съгласно посочените в договора условия и в съответствие с изискванията на платежните системи, вътрешните правила на банката за изпълнение на кредитни преводи и настоящите Общи условия;

61.1.3. Плащанията се извършват автоматично и сумите, подлежащи на прехвърляне, се изчисляват автоматично от системата на банката, на база фиксирано салдо по платежната сметка, определено в договора.

62.1. Платежни операции, свързани с използване на директен дебит:

62.1.1. Банката предлага на клиента (титуляря) платежни операции с използване на директен дебит в лева на територията на страната и в евро на територията на Европейската общност след включването на банката в SEPA схемата за директен дебит;

62.1.2. Когато банката и клиентът (титулярят) уговорят плащания чрез директен дебит, клиентът (титулярят) в качеството си на платец предварително предоставя на банката и на получателя на плащането своето съгласие за директен дебит;

62.1.3. Банката на получателя приема нареждането за директен дебит по т.62.1.6. и го представя пред банката на платеща, без да проверява основанието за използването на директен дебит.

62.1.4. Преди изпълнение на нареждане за директен дебит банката извършва проверка за наличие на предварително съгласие за директен дебит от страна на клиента (титуляря) в качеството му на платец; дали по сметката на клиента (титуляря) съществува достатъчна за изпълнението на нареждането за директен дебит разполагаема наличност или достатъчен лимит по договорен овърдрафт; удовлетворени ли са условията за изпълнение на нареждането за директен дебит, включително дали са получени документите, удостоверяващи основанието за неговото изпълнение, ако е договорено или изискано представянето на такива;

62.1.5. Съгласието за директен дебит в левове трябва да съдържа всички задължителни реквизити, съгласно чл. 18, ал. 1 от Наредба № 3 на БНБ. Клиентът (Титулярят) носи отговорност за настъпилите последици от неправилното му съставяне;

62.1.6. Платежното нареждане за директен дебит в левове трябва да съдържа всички задължителни реквизити, съгласно чл. 19, ал. 1 от Наредба № 3 на БНБ. Клиентът (Титулярят) носи отговорност за настъпилите последици от неправилното му съставяне;

62.1.7. Съгласието за директен дебит и платежното нареждане за директен дебит в левове може да съдържа и други данни, включително такива, които са необходими за изпълнение на изискванията на други нормативни актове, както и информация, договорена допълнително между клиента (титуляря) и банката;

62.1.8. При изпълнение на директен дебит в чуждестранна валута платежното нареждане и съгласието за директен дебит могат да съдържат данни, различни от посочените в чл. 18 и 19 от Наредба № 3 на БНБ, които се определят от правилата на съответната платежна система;

63.1. При изпълнение на директен дебит в чуждестранна валута банката има право да следва и друга поредност и процедури по предоставяне на съгласието и изпълнението на директния дебит, като прилага правилата и процедурите на платежната система, използвана за обработка на тези плащания.

#### **г) Уникален идентификатор**

64.1. При откриване на платежна сметка банката я обозначава с международен номер на банкова сметка (IBAN), генериран едновременно с откриването ѝ в банковата система, в съответствие с изискванията, определени с Наредба № 3 на БНБ за прилагането на международен номер на банкова сметка и за банковите кодове;

64.2. Банката е отговорна за правилното генериране на IBAN;

64.3. Банката предоставя в писмена форма на клиента (титуляря) неговия IBAN и банковия си идентификационен код (BIC);

64.4. При промяна на IBAN и/или банковия си идентификационен код (BIC), банката писмено уведомява клиента (титуляря) за новия IBAN и за BIC кода;

64.5. При поискване от клиента (титуляря) банката му предоставя неговия IBAN, както и банковия си идентификационен код (BIC);

64.6. Във всяко извлечение (отчет) по сметка за определен период, което се предоставя от банката на клиента (титуляря) се посочват IBAN на сметката и BIC на банката;

64.7. В представеното на банката платежно нареждане клиентът (титуляря) посочва пълно и точно IBAN на сметката и BIC на банката;

64.8. Банката изпълнява нареждането съобразно посочения в нареждането IBAN. Банката не носи отговорност за вреди, понесени от клиента (титуляря) или трети лица в случаи на несъответствие между посочен IBAN и клиента (титуляря) на сметката.

#### **д) Форма и ред за даване на съгласие за изпълнение на платежна операция.**

65.1. Плащане от платежна сметка може да се извършва само по нареждане или с предварително писмено съгласие на клиента (титуляря) до размера и при условията, поставени от клиента (титуляря), с изключение на случаите на принудително изпълнение по установения в закона ред.

65.2. Клиентът (титуляря) се разпорежда със средствата по сметката лично, срещу представяне на документ за самоличност или чрез пълномощник, упълномощен с пълномощно, съдържащо изрично изявление за извършване на разпоредителни действия със сметката или със сумите по нея. Пълномощното се представя от пълномощника в оригинал при всяко разпореждане, заедно с валиден документ за неговата самоличност. Разпореждане/действия със сметка и суми по нея от пълномощник се допуска във всички офиси на Банката след като пълномощното е прието от Банката.

65.2.1. Банката извършва проверка на представените ѝ пълномощни и подписите върху тях от формална страна.

65.2.2. Банката не носи отговорност за изплатени суми и извършени разпореждания и действия по пълномощно, ако не ѝ е съобщено писмено, че пълномощното е оттеглено и ако преди получаване на уведомлението добросъвестно е платила сума или е изпълнила разпореждане на лице, което въз основа на недвусмислени обстоятелства се явява овластено да получи сумата или да извърши разпореждането/действието. Банката преустановява изпълнението на действия, наредени от пълномощник, след като бъде писмено уведомена, че пълномощията му са прекратени на някое от основанията, посочени в закона или в самото пълномощно, например: при оттегляне на пълномощното от упълномощителя; при отказ от страна на пълномощника; при смърт на упълномощения или упълномощителя или при поставянето им под запрещение, както и с изтичане на определения в пълномощното срок или при реализиране на правата, дадени с пълномощното. Писмено уведомление за оттегляне на пълномощно може да бъде направено от упълномощителя с лично явяване във всички офиси на Банката.

65.3. Операции по платежна сметка могат да се извършват във всеки Бизнес/Финансов/Малък финансов център (БЦ/ФЦ/МФЦ) на банката при наличие на достатъчна наличност по сметката или разрешен свободен лимит при сключен Договор за кредит - овърдрафт.

65.4. Платежната операция е разрешена, ако платецът я е наредил или е дал съгласие за изпълнението ѝ. При липса на съгласие платежната операция е неразрешена.

65.5. Разрешението от платеца се дава преди изпълнението на платежната операция с предоставяне на нареждане в банката на хартиен носител или, ако това е уговорено с отделен договор между клиента (титуляря) и банката - по електронен път чрез ползване на електронни канали.

66.1. На изпълнение подлежи нареждане за платежна операция, което е:

66.1.1. постъпило в банката и съдържа задължителните реквизити;

66.1.2. придружено с всички данни и документи, изискуеми съгласно действащото законодателство и/или вътрешните правила на банката;

66.1.3. подписано от оправомощените лица в съответствие с правата на разпореждане по сметката, чиито подпис е идентичен с представения в банката образец от подпис или с квалифициран електронен подпис;

66.1.4. осигурени са дължимите на банката такси и комисиони за извършване на платежната операция.

67.1. При изпълнение на платежно нареждане банката

прилага изискванията на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС) и Наредба № 3.

67.2. При подаване на съобщение към платежна система за изпълнение на платежно нареждане, представено на хартиен носител, банката въвежда всички данни от платежното нареждане и носи отговорност за всяко несъответствие между съобщението и нареждането.

68.1. Платежно нареждане в лева, иницирано от клиента (титуляря) чрез електронни канали, се изпълнява от страна на банката с незабавно подаване на съобщение към съответна платежна система в сроковете, регламентирани в настоящите Общи условия, и след извършена автоматична проверка за пълнота на въведените данни.

68.2. Платежно нареждане във валута за страните от Европейската общност и трети страни, иницирано от титуляря чрез интернет банкиране, се изпълнява от страна на банката с подаване на съобщение към съответна платежна система в сроковете, регламентирани в настоящите Общи условия, и след извършена проверка от страна на банката за пълнота на въведените данни, документите, служещи за основание на превода, когато същите са изискуеми по Наредба № 28 на БНБ, и попълнените и подписани Декларации по Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП). Декларациите, попълнени в Allianz e-Bank, следва задължително да бъдат подписани с усъвършенстван електронен подпис, издаден от банката или квалифициран електронен подпис на клиента (титуляря). Когато Декларациите не са подписани от титуляря с електронен подпис, нареждането за превод се изпълнява след представяне от титуляря в обслужващия го БЦ/ФЦ на подписаните декларации заедно с изискуемите за изпълнението му документи на хартиен носител. Изискуемите документи по Наредба № 28, служещи за основание за извършване на превода, се представят в банката на хартиен носител или по електронна поща (e-mail), подписани с квалифициран електронен подпис.

69. Платежните нареждания се изпълняват по хронологичния ред на постъпването им в банката.

#### **е) Форма и ред за отмяна на платежно нареждане/ оттегляне на съгласие за изпълнение на платежна операция**

70.1. Платежното нареждане или съгласието на платеца за изпълнение на платежна операция не може да бъде отменено, в случай че е настъпило което и да е от следните обстоятелства:

70.1.1. след получаването му от банката и в случай че обработката му е приключила;

70.1.2. след изпълнение на платежното нареждане и подаване на съобщение към съответната платежна система;

70.1.3. след заверяване на сметката на получателя;

70.1.4. когато платежната операция се извършва по инициатива на или чрез получателя, клиентът (титуляря) в качеството му на платец не може да отменя платежното нареждане след получаването му в банката на платеца на основание на предварително депозирано в банката на платеца съгласие за изпълнение на платежната операция в полза на получателя;

70.1.5. при ползване на услуга за периодични плащания или плащане на определена дата, при която е уговорено между титуляря (платец) и банката подаденото платежно нареждане да бъде изпълнено на уговорен ден - определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, или в деня, в който титулярят предостави на банката необходимите средства за изпълнение на нареждането, титулярят може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за плащане. За момент на получаване на платежното нареждане се смята уговорения ден, а ако този ден не е работен за банката - следващия работен ден.

71. Банката има право да начисли такса за отмяна на платежното нареждане.

72. При оттегляне на съгласието за изпълнение на поредица от платежни операции, всички бъдещи платежни операции се смятат за неразрешени.

#### **ж) Получаване на платежното нареждане**

73.1. Моментът на получаване на платежното нареждане е моментът, в който платежното нареждане е постъпило в банката, предадено пряко от платеца или косвено от или чрез получателя по реда на Глава II, Раздел I, б."д"-Форма и ред за даване на съгласие за изпълнение на платежната операция" от настоящите Общи условия.

73.2. Получени платежни нареждания след определените в тези Общи условия крайни часове, се смятат за получени на следващия работен ден.

73.3. Когато моментът на получаване на платежното нареждане не е работен ден за банката, то се смята за получено на първия следващ работен ден.

73.4. Когато клиентът (титуляря) и банката се уговорят платежното нареждане да бъде изпълнено на определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, или в деня, в който клиентът (титуляря) предостави на банката необходимите средства за изпълнение на нареждането, за момент на получаване на платежното нареждане се смята уговорения ден, а ако този ден не е работен за банката - следващия работен ден.

#### **з) Отказ за изпълнение на платежно нареждане**

74.1. Платежното нареждане може да се изпълни само до размера на минимално изискуемата наличност по платежната сметка или до размера на неусвоения лимит на договорен овърдрафт, ако има такъв.

74.2. В случай че условията по предходния текст не са налице, банката отказва изпълнението на платежното нареждане.

74.3. В случай на директен дебит банката на платеца инициира съобщение за отказ към банката на получателя на сумата при следните условия:

74.3.1. По сметката на платеца не е осигурена разполагаема наличност, достатъчна за изпълнението на нареждането за директен дебит, включително дължимите такси за изпълнението;

74.3.2. Не са удовлетворени условията за изпълнение на нареждането за директен дебит, включително не са получени документите, изисквани за неговото изпълнение.

74.4. Ако в срок до 5 работни дни от получаване на нареждането за директен дебит не настъпят условията за изпълнението му по 74.3. от настоящия раздел, банката на платеца отказва окончателно изпълнението на нареждането за директен дебит и информира за това банката на получателя, освен в случаите на плащания за комунални услуги по силата на сключен договор между банката и доставчика на комунални услуги.

74.5. Когато банката откаже изпълнението на платежно нареждане, същата уведомява клиента (титуляря) или осигурява на негово разположение в писмена или електронна форма, или по друг договорен между тях начин уведомление относно отказа и ако е възможно причините за него и процедурата за поправяне на фактическите грешки, довели до отказ, като се следи за спазване на изискванията за банкова тайна.

74.6. Уведомяването по т.74.5. се извършва от банката на наредителя на кредитен превод или банката на платеца по директен дебит по възможност в рамките на деня, най-късно на следващия ден в зависимост от причината на отказа:

74.6.1. При недостатъчен авоар по сметката – клиентът (титулярят) се уведомява незабавно, най-късно до края на работния ден;

74.6.2. При фактически грешки – клиентът (титулярят) се уведомява в същия ден, най-късно до края на следващия работен ден.

74.7. Банката може да начисли такса за предоставяне на уведомление, при условие че отказът за изпълнение на платежно нареждане е причинен от клиента (титуляря).

74.8. Банката има право да откаже на клиента (титуляря) изпълнението на разрешено платежно нареждане, независимо дали е подадено от него или иницирано от или чрез получателя, когато за изпълнението на нареждането е налице ограничение съгласно нормативен акт или вътрешна политика на Банката.

74.9. Не се допускат частични преводи по отделни платежни нареждания или искания за директен дебит.

74.10. Платежно нареждане, чието изпълнение е отказано, се смята за неполучено.

#### **и) Преведени и получени суми по платежното нареждане**

75.1. При нареден превод от сметката на клиента (титуляря) банката превежда в пълен размер сумата по платежната операция, без да удържа такси от нея.

75.2. При получен превод по сметка на клиента (титуляря) и недостатъчна наличност, банката удържа таксите си от получената сума в полза на клиента (титуляря), преди да завери сметката му. В предоставената на получателя информация стойността на платежната операция се посочва отделно от размера на таксите, които ще бъдат удържани от нея.

75.3. В случаи, че клиентът (титулярят) е получател по платежна операция, свързана с директен дебит, банката осигурява получаването на цялата сума по платежната операция по сметката на клиента (титуляря).

#### **й) Срокове за изпълнение на платежна операция на територията на Европейската общност**

76. Сроковете, предвидени в Глава II, Раздел I, б.,к" и б.,л" от настоящите Общи условия, са приложими за изпълнение на платежни операции в левове, евро, други валути и платежни операции, свързани с еднократна обмяна на валута.

77.1. За наредените преводи в лева и евро банката заверява платежната сметка при доставчика на платежни услуги на получателя със сумата на платежната операция най-късно до края на следващия работен ден, след момента на получаване на платежното нареждане.

77.2. За наредените преводи във валута, различна от валутата на сметката, банката прилага обменните курсове купува/продава, валидни към момента на сключване на сделката и в съответствие с т.53.1. и т.53.2. от настоящите Общи условия.

77.3. При изпълнение на платежни операции в левове чрез РИНГС, банката заверява платежната сметка при доставчика на платежни услуги на получателя в същия работен ден, в който е получено платежното нареждане.

78. Банката информира клиента (титуляря) за работното време, в което се приемат платежни нареждания за изпълнение в рамките на същия работен ден.

79. В случай че клиентът (титулярят) е получател по директен дебит, банката в качеството си на банка на получателя, предава на банката на платеца платежното нареждане в рамките на предвидените в тези Общи условия или отделно уговорени срокове, така че да има възможност за сетълмент на уговорената дата.

#### **к) Крайни часове за приемане на платежни нареждания за обработка в лева**

80.1. Вътрешно банкови преводи:



80.1.1. Вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е същият работен ден, ако платежните нареждания са депозирани на хартиен носител в банката до 16,00 часа;

80.1.2. За наредените преводи чрез електронни канали крайният срок за инициране на преводно нареждане е до 17,00 часа и се изпълнява с вальор същия работен ден.

80.2. Междубанкови преводи:

80.2.1. Преводи чрез БИСЕРА: до 15,00 часа за извършване на разплащане с вальор същия работен ден за получателя. Наредените преводи след този час се изпълняват с вальор следващия работен ден;

80.2.2. Преводи чрез РИНГС: до 15,45 часа за извършване на разплащане с вальор същия работен ден за получателя. Наредените преводи след този час не се приемат за изпълнение.

#### **л) Крайни часове за обработка на междубанкови нареждания за разплащания в евро и други валути в рамките на Европейската общност**

81.1. Наредени SEPA преводи в евро в страната (БИСЕРА7) до 50 000 евро:

81.1.1. Преводи чрез БИСЕРА7 за изпълнение с вальор същия работен ден за получателя се приемат за обработка до 14,30 часа на хартиен носител и чрез електронни канали;

81.1.2. Наредения, представени в банката след посочените крайни срокове по предходната точка, се обработват в същия работен ден и се изпълняват с вальор следващия работен ден за получателя.

81.2. Получени SEPA преводи в евро в страната (БИСЕРА7) до 50 000 евро:

81.2.1. Получени преводи в евро до 16,00 часа се обработват същия работен ден. Получените преводи след този час се обработват на следващия работен ден;

81.2.2. Всички получени преводи се заверяват по платежната сметка на получателя с вальор, с който банката е заверена по съответната си кореспондентска сметка.

81.3. Наредени SEPA преводи в евро в рамките на Европейската общност без ограничение в сумата на превода:

81.3.1. Преводи чрез БИСЕРА7 за изпълнение с вальор същия работен ден за получателя се приемат за обработка до 14,30 часа на хартиен носител и чрез електронни канали;

81.3.2. Наредения, представени в банката след посочените крайни срокове в горната точка, се обработват и се изпълняват с вальор следващия работен ден за наредителя.

81.4. Получени SEPA преводи в евро в рамките на Европейската общност (БИСЕРА7) без ограничение в сумата на превода:

81.4.1. Получени преводи в евро до 16,00 часа се обработват същия работен ден. Получените преводи след този час се обработват на следващия работен ден;

81.4.2. Всички получени преводи се заверяват по платежната сметка на получателя с вальор, с който банката е заверена по съответната си кореспондентска сметка.

81.5. Наредени преводи в евро в рамките на Европейската общност (SWIFT/TARGET2):

81.5.1. Експресни преводи с искане за изпълнение с вальор същия работен ден се приемат за обработка: до 14,00 часа за преводи по SWIFT; до 16,30 часа за преводи по TARGET2. Експресни преводи в евро се извършват само при възможност от страна на банката;

81.5.2. Неекспресни преводи, приети за обработка до 16,00 часа на хартиен носител и до 17,00 часа чрез електронни канали, се изпълняват с вальор следващ работен ден. Преводите се обработват с вальор същия работен ден за наредителя;

81.6. Наредения, представени в банката след посочените крайни срокове в горната точка се обработват на следващия работен ден за наредителя. Получени преводи в евро в рамките на Европейската общност (SWIFT/TARGET2):

81.6.1. Получени преводи в евро до 16,00 часа се обработват същия работен ден. Получените преводи след този час се обработват на следващия работен ден;

81.6.2. Всички получени преводи се заверяват по платежната сметка на получателя с вальор, с който банката е заверена по съответната си кореспондентска сметка.

81.7. Наредени преводи в друга валута, различна от евро, в рамките на Европейската общност (SWIFT):

81.7.1. Експресни преводи с искане за изпълнение с вальор същия работен ден се приемат за обработка до 12,00 часа. Експресни преводи се извършват само при възможност от страна на банката;

81.7.2. Неекспресни преводи, приети за обработка до 16,00 часа на хартиен носител и до 17,00 часа чрез електронни канали, се изпълняват с вальор следващ работен ден. Преводите се обработват с вальор същия работен ден за наредителя;

81.7.3. Наредения, представени в банката след посочените крайни срокове в горната точка, се обработват на следващия работен ден за наредителя.

81.8. Получени преводи в друга валута, различна от евро, в рамките на Европейската общност (SWIFT):

81.8.1. Получени преводи в друга валута, различна от евро, до 16,00 часа се обработват на същия работен ден. Получените преводи след този час се обработват на следващия работен ден;

81.8.2. Всички получени преводи се заверяват по платежната сметка на получателя с вальор, с който банката е заверена по съответната си кореспондентска сметка.

**м) Срок за изпълнение на платежни операции във валута, различна от лева, извън Европейската общност (трети страни)**

82.1. Наредени междубанкови преводи във валута, различна от лева и евро за трети страни, се изпълняват с вальор два работни дни след датата на нареждането на превода, ако нареждането е постъпило в банката до 16,00 часа на хартиен носител или чрез електронни канали.

82.2. За наредените преводи в евро банката на наредителя заверява платежната сметка при банката на получателя със сумата на платежната операция най-късно до края на следващия работен ден след момента на получаване на платежното нареждане.

**н) Крайни часове за обработка на нареждания за разплащания във валута, различна от лева извън Европейската общност (трети страни) чрез SWIFT**

83.1. Наредени преводи:

83.1.1. Експресни преводи с искане за изпълнение с вальор същия работен ден в USD и EUR се приемат за обработка до 14,00 часа. Експресни преводи се извършват само при възможност от страна на банката;

83.1.2. Експресни преводи с искане за изпълнение с вальор същия работен ден във всички валути освен EUR и USD се приемат за обработка до 12,00 часа. Експресни преводи се извършват само при възможност от банката;

83.1.3. Неекспресни преводи във валута, различна от лева, приети за обработка до 16,00 часа на хартиен носител и до 17,00 часа чрез електронни канали, се изпълняват с вальор следващ работен ден. Преводите се обработват с вальор същия работен ден за наредителя;

83.1.4. Наредения, представени в банката след посочените крайни срокове в горната точка, се обработват на следващия работен ден за наредителя.

83.2. Получени преводи

83.2.1. Валутни преводи, получени в банката до 16,00 часа, се обработват същия работен ден. Получените преводи след този час се обработват на следващия работен ден.

83.2.2. Всички получени преводи се заверяват по платежната сметка на получателя с вальор същия работен ден, в който е заверена съответната кореспондентска сметка на банката.

**о) Вальор на заверяване и вальор на задължаване на платежната сметка**

84.1. За платежни операции в рамките на Европейската общност:

84.1.1. Вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметката при банката на получателя е заверена със сумата по платежната операция;

84.1.2. Банката на получателя осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция незабавно, след като сметката на банката на получателя е заверена с тази сума;

84.1.3. Вальор на задължаване на платежната сметка на платеща е моментът, в който платежната сметка се задължава със сумата по платежната операция;

84.1.4. Между клиента (титуляря) и банката могат да се договорят и други срокове;

84.1.5. При платежните операции в рамките на Европейската общност договорените срокове не могат да надвишават 4 работни дни след момента на получаване на платежното нареждане.

84.2. За платежните операции извън Европейската общност (трети страни):

84.2.1. При получен превод вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметката е заверена със сумата по платежната операция;

84.2.2. При получен превод банката осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция незабавно, след като сметката при банката е заверена с тази сума;

84.2.3. При нареден превод вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя се определя от банката на получателя, която се намира на територията на държава, извън Европейската общност.

**п) Информация за клиента (титуляря) относно отделни платежни операции**

85.1. След като сметката на платеща/получателя бъде задължена/ заверена със сумата на отделна платежна операция по Рамков договор, банката предоставя на клиента (титуляря) на хартиен, електронен или друг дълготраен носител следната информация:

85.1.1. Регистрационен номер на платежната операция и когато е необходимо, информация относно получателя/платеща, както и всяка друга информация, придружаваща платежната операция;

85.1.2. Стойността на платежната операция, изразена във валутата, в която е дадено платежното нареждане;

85.1.3. Обменния курс, използван от банката по отношение на платежната операция и стойността на платежната операция след извършената обмяна на валута;

85.1.4. Данни за размера на всички такси и комисиони, дължими от клиента (титуляря) във връзка с платежната операция, представени по вид и стойност;

85.1.5. Валюрът на заверяване/задължаване на платежната сметка

85.2. Периодичността и начинът на предоставяне на информацията по т. 85.1. се уговаря между страните в подписания между тях Рамков договор.

#### **р) Ограничения при използване на платежна сметка**

86.1. Банката има право да блокира (ограничи) временно използването на платежна сметка при настъпване на следните обстоятелства:

86.1.1. Налагане на заповест по сметката от компетентен орган;

86.1.2. Налагане на ограничение в случай на вероятна или установена злоупотреба и/или осъществяване на достъп до сметката от трето неоправомощено лице - по нареждане на компетентен държавен орган или служебно от банката;

86.1.3. По нареждане на клиента (титуляря).

86.1.4. При отказ или непредставяне от клиента (титуляря) в 3 /тримесечен/ срок на поискана от Банката актуализация и/или потвърждаване на актуалността на данните и информацията по т.46.2.3 и 46.2.4., като не разрешава извършването на изходящи трансакции от сметките. По блокирана съобразно настоящата точка сметка се получават входящи трансфери и парични средства в брой от трето лице, извършват се платежни операции със средства по сметката чрез платежни карти, изходящи преводи за погасяване на задължения на титуляря към Банката и същата се олихвява и таксува в съответствие със сключения договор за платежна сметка.

86.2. Деблокиране се извършва при следните условия:

86.2.1. При вдигане на заповест с надлежно съобщение от страна на компетентния орган;

86.2.2. По нареждане на компетентен държавен орган или на упълномощени служители на банката.

86.2.3. При представяне на писмено нареждане за деблокиране от клиента (титуляря).

86.2.4. След представяне на поискана от Банката актуализация/ потвърждаване на актуалността на данните и информацията или по инициатива на Банката.

86.3. При блокиране на сметката по нареждане на компетентен орган, връчено по надлежния ред, по силата на което се ограничава свободното разпореждане и ползване на средствата по сметката или се изисква незабавен превод на определена сума, указана в нареждането, банката изпълнява всички разпоредени действия в указания срок.

86.4. Банката не носи отговорност пред титуляря за последиците от наложеното ограничение или извършени операции съгласно нареждането. Банката не извършва преценка на обстоятелствата, свързани с наложеното ограничение, на неговата законосъобразност или основателност. Оспорване действията на органа, наложил ограничението, и всякакви други регламентирани в закона процедури, насочени към отмяната му, се предприемат единствено от Титуляря спрямо съответния орган, по реда предвиден в действащото законодателство.

#### **с) Оспорване на точното изпълнение на платежна операция**

87.1. В случай че Клиентът (титулярят) твърди, че не е разрешавал изпълнението на платежна операция или е налице неточно изпълнена платежна операция, той следва незабавно след узнаването да подаде възражение до банката.

87.1.1. В случай че клиентът уведомява Банката за наличие на неразрешена платежна операция, осъществена чрез измама от трето лице, клиентът следва да уведоми компетентните органи на Република България и да предостави доказателства на Банката за това. Клиентът приема, че липсата на подобно уведомление води до основателно съмнение за измама, което е основание за Банката да уведоми компетентните органи в Република България и да откаже възстановяване на стойността на неразрешената платежна операция по реда на чл. 79, ал. 1, изр. 1 от ЗПУПС.

87.2. В случай че не може да бъде установен моментът на узнаването на неразрешената или неточно изпълнената платежна операция, се приема, че клиентът (титулярят) я е узнал най-късно в момента на предоставяне от Банката на информацията по Глава II, Раздел I, б. „п“ от настоящите Общи условия по начина, уговорен в Рамковия договор.

87.3. Правото на Клиента (титуляря) да иска коригиране на неразрешена или неточно изпълнена платежна операция се погасява при изтичане на 13 месеца от датата на задължаване на сметката му.

87.4. Банката извършва проверка за автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране, осчетоводяване, както и за това, че операцията не е засегната от техническа повреда или друг недостатък.

87.5. Ако при проверката се установи, че операцията е неразрешена, в законоустановените срокове Банката възстановява стойността на неразрешената платежна операция и когато е необходимо, възстановява платежната сметка на платещия в състоянието, в което би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената платежна операция.

87.6. Платещият понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, когато ги е причинил чрез измама или с неизпълнение на задълженията си, свързани с използване на платежен инструмент умишлено или поради груба небрежност. В случай на неразрешени операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, платещият понася произтичащите от тях вреди в максимален размер до 100 лв.

**т) Неточно изпълнение на платежни операции, наредени от платеща**

88.1. Когато платежно нареждане е подадено пред банката от клиента (титуляря) в качеството му на платец, банката носи отговорност пред него в случай на неточно изпълнение на платежната операция. В този случай, когато е приложимо, банката възстановява задължената платежна сметка в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената платежна операция.

88.2. Банката, в качеството ѝ на банка на платеща, се освобождава от отговорност, ако докаже пред клиента (платеща) или пред банката на получателя, че банката на получателя е получила сумата по платежната операция в регламентираните в настоящите Общи условия приложими срокове. В този случай банката на получателя носи отговорност пред получателя за неточното изпълнение на платежната операция.

В случай че клиентът (титулярят) е платец и наредител на платежна операция, банката по негово искане предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и го уведомява за резултата.

88.3. В случай че клиентът (титулярят) е получател и според правилата на т.88.2. Банката, в качеството си на банка на получателя, носи отговорност за неточно изпълнената операция, тя незабавно осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция.

88.4. Когато действа в качество на банка, обслужваща получателя при получавани междубанкови преводи в лева и валута, Банката извършва контрол за съответствие на името на получателя, посочен в платежното нареждане за кредитен превод, с името на титуляря на сметката.

88.5. В случай на установено несъответствие по т.88.4. банката си запазва правото да върне превода на банката на наредителя в рамките на 3 /три/ работни дни, без да удържа такси от сумата, като посочи причините за връщането.

**у) Неточно изпълнение на платежни операции при плащания, наредени от получателя (Директен дебит)**

89.1. В случай че клиентът (титулярят) е получател:

89.1.1. Банката изпълнява неговото нареждане за директен дебит, като тя носи отговорност пред клиента (титуляр-получател) за точното предаване на платежното нареждане до банката на платеща в рамките на уговорените между титуляря и банката срокове, така че да има възможност за сетълмент на уговорената дата;

89.1.2. Банката носи отговорност за незабавно изпращане на съобщение чрез съответна платежна система до банката на платеща, което съдържа всички данни от платежното нареждане;

89.1.3. Банката осигурява на разположение на титуляря сумата по платежната операция незабавно след заверяването на сметката му.

89.2. Банката не носи отговорност в случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция по предходната точка, която не се дължи на неизпълнение на задълженията ѝ.

89.3. В случай че клиентът - титуляр е получател по наредена от него платежна операция, която е неизпълнена или неточно изпълнена, банката по негово искане предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и го уведомява за резултата.

89.4. В случай че клиентът (титуляр) е платец, при неточно изпълнена платежна операция от страна на банката същата носи отговорност пред платеща и му възстановява без неоснователно забавяне сумата на неточно изпълнената платежна операция, както и сумите, необходими за привеждане на платежната сметка в състоянието, в което би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената платежна операция.

**ф) Искане от платеща за възстановяване на средства по платежна операция, извършена по инициатива на или чрез получателя**

90.1. Клиентът - Титуляр, в случай че е платец, има право да поиска от банката възстановяване на сума на изпълнена и разрешена платежна операция, наредена от или чрез получателя, в случай че стойността на операцията надвишава лимита, определен от титуляря при даване на предварителното му съгласие за извършване на платежната операция или на периодичните платежни операции.

90.2. В случай че титулярят не е определил точната стойност на платежната операция, има право да поиска от банката възстановяване на цялата сума по вече извършена платежна операция, когато стойността ѝ надвишава с повече от 150% стойността на предходните платежни операции, извършени въз основа на същото разрешение.

90.3. Искането за възстановяване на сумата на изпълнената платежна операция се отправя от титуляря в срок до 56 дни от датата, на която е била задължена сметката му. По искане на банката титулярят представя доказателства относно наличието на условията по т. 90.1. и т. 90.2. от настоящите Общи условия.

90.4. В срок до 10 работни дни от получаване на искането банката възстановява на титуляря цялата сума на платежната операция или отказва възстановяването ѝ, като посочва основанията за отказ и органите, пред които титулярят може да направи възражение, ако не приема изложените основания за отказ.

90.5. Титулярят не може да иска възстановяване на сума на платежна операция, като се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, ако е приложен референтен обменен курс, уговорен с банката.

90.6. Платецът няма да има право на възстановяване по т. 90.1. и т. 90.2., ако е дал съгласието си за изпълнение на платежна операция директно на банката и банката или получателят на сумата по директен дебит са предоставили или осигурили на разположение на платеща информация за предстоящата платежна операция по договорен начин, най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на платежната операция.

#### **х) Отговорност за възстановяване на такси и лихви**

91.1. Банката носи отговорност пред титуляря за възстановяване на всички платени от него такси, както и за възстановяване на всички лихви, начислени по негова сметка вследствие на неизпълнението или неточното изпълнение на платежна операция.

91.2. Титулярят има право и на обезщетение до пълния размер на претърпените от него вреди, съгласно действащите разпоредби на българското законодателство.

#### **ц) Освобождаване от отговорност**

92.1. Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на платежна операция при неточност на посочения от наредителя номер на банкова сметка IBAN и BIC код.

92.2. Когато платежно нареждане е изпълнено в съответствие с посочения в него BIC код на банката и IBAN на платежната сметка на получателя, нареждането се смята за точно изпълнено по отношение на получателя, посочен с уникалния идентификатор.

92.3. При неизпълнение на платежна операция поради посочване на невалиден номер на банкова сметка IBAN, банката възстановява сумата по платежната сметка на наредителя на следващия работен ден.

92.4. В случаите по т. 92.3. банката може да начисли такса за възстановяването.

92.5. Банката не носи отговорност за неразрешени или неточно изпълнени платежни операции в случаите на извънредни и непредвидени обстоятелства извън нейния контрол, последиците от които неизбежно биха настъпили въпреки положените усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато банката е действала в изпълнение на нормативно установено задължение според общностното право или действащото българско законодателство.

#### **ч) Услуга по прехвърляне на платежна сметка**

93. Банката предоставя услуга по прехвърляне на платежна сметка съобразно разрешение, предоставено от потребител. Процедурите по прехвърляне на платежна сметка са уредени в ЗПУПС и се прилагат при наличие на техническа възможност за изпълнение на действията по прехвърляне.

#### **ш) Платежна сметка за основни операции**

94. Банката разкрива, поддържа и закрива платежна сметка за основни операции при условията и реда на настоящите Общи условия, доколкото в ЗПУПС и Наредба № 3 не са регламентирани специални изисквания, които се прилагат с приоритет. За платежната сметка за основни операции се прилага отделен раздел от Тарифата, която се предоставя на Титуляря при сключване на договор за сметка за основни операции.

## **РАЗДЕЛ II БАНКОВИ КАРТИ**

#### **а) Сключване на договор за карта. Издаване и предоставяне на карта и ПИН**

95.1. Всяко лице, което желае да сключи договор за карта, подава писмено искане по образец на Банката, като за целта следва да има открита разплащателна сметка при Банката или да поиска да му бъде открита такава. По време на действие на договора за карта Клиентът (титуляр) може да поиска от Банката към сметката да бъдат издавани нови карти на основния или на Допълнителни картодържатели. Банката си запазва правото да откаже издаване на карта без посочване на причина за това.

95.2. Картодържателят предоставя мобилен телефонен номер за контакт, за автентикация при плащания към Интернет търговци и за генериране/получаване на ЕПИН в искането за издаване на банкова карта.

95.3. Картодържателят има задължението своевременно да уведомява Алианц Банк България АД при промяна на ползвания от него мобилен телефонен номер. Алианц Банк България АД не носи отговорност за неуспешни платежни операции в интернет, иницирани чрез виртуален 3D ПОС терминал, поради липса на мобилен телефонен номер на картодържателя в банковата система или поради наличието на грешен такъв, или поради други независещи от банката причини.

95.4. Картодържателят предоставя и променя предоставения мобилен телефонен номер за връзка само присъствено в офис на Банката.

95.5. В случай, че Картодържателят откаже да предостави мобилен телефонен номер на Алианц Банк България АД или

предостави неверен такъв, банката не предоставя генерирането на ПИН по електронен път, самостоятелно активиране на картата, както и има право да наложи ограничение върху платежната карта за извършване на транзакции в интернет. Банката отменя наложените ограничения, когато Картодържателят предостави актуален мобилен телефонен номер за връзка.

95.6. Картата е собственост на Банката и се предоставя лично на Картодържателя по избран от него начин и на верифициран адрес:

- В банков офис – при посещение лично;
- На регистрираните в банковата система домашен адрес или адрес за кореспонденция – с куриер;
- На изрично указан от него адрес на получаване – с куриер.

95.7. Картата се издава на името на Картодържателя, ползва се лично от него и не може да бъде предоставяна на трети лица. При неполучена от Картодържателя карта в срок, по-дълъг от 6 месеца от датата на искането за издаването ѝ, тя се унищожава от Банката.

95.8. Банката предоставя на Картодържателя ПИН-код и статична парола за сигурни плащания в Интернет по един от следните два начина:

- по електронен път - с SMS на регистрирания в банковата информационна система мобилен телефон;
- в банков офис – лично в запечатан хартиен плик.

95.9. Когато предоставянето на ПИН-а и статичната парола за сигурни плащания в Интернет е по електронен път, Банката предоставя на Картодържателя идентификационен код, както и указания за използването на идентификационния код за получаване на ПИН-а и статичната парола. При липса на регистриран телефон за получаване на ЕПИН в информационната система на Банката, същата може да използва мобилен телефонен номер, регистриран за услугата „3D защита“.

95.10. Банката осигурява на Картодържателя възможност за смяна на получените ПИН и статична парола с избрани от него такива.

95.11. При предаване на картата Картодържателят удостоверява с подписа си върху представения му документ, удостоверяващ надлежното ѝ връчване от страна на Банката, получаването ѝ.

95.12. Картата се предава на Картодържателя неактивна. Активирането на картата се извършва, съгласно желанието на Картодържателя. То може да стане:

- от Картодържателя – Банката осигурява указания за самостоятелно активиране на картата заедно с нея;
- от Банката.

95.13. Банката предоставя на Картодържателя възможността да блокира/деблокира ползването на картата:

- с обаждане до Центъра за обслужване на клиенти на банката;
- контакт с обслужващия офис на Банката;
- през приложението за задълбочено установяване на идентичността на клиента Smart ID на Банката

95.14. Банката предоставя възможност на Картодържателя да дигитализира картата си на мобилно смарт устройство с вградена NFC функция. В зависимост от наличната функционалност дигитализираната карта може да се използва при терминални устройства, позволяващи безконтактни операции или на виртуални ПОС устройства, достъпвани от мобилното смарт устройство. Оправомощен ползвател на Дигитализирана карта може да бъде физическо лице, регистрирало се за активно банкиране в Мобилното приложение на Банката или дигитализирало своята карта чрез интернет приложение на външен доставчик съгласно реда и условията на съответния доставчик и „Условия за дигитализиране и ползване на дигитализирана карта на Алианц Банк България АД през приложения на външни доставчици“.

95.15. Заявеният от картодържателя телефонен номер, регистриран за услугата „3D защита“ се използва за идентификация при дигитализиране на карта на мобилно смарт устройство чрез ръчно въвеждане на данни за карта в приложение на външен доставчик.

## **б) Използване на услугата „3D защита“**

96.1. Картата се предоставя на Картодържателя с ефективна 3D-защита, която не може да бъде анулирана/отменена.

96.2. Банката осигурява на Картодържателя възможност да потвърждава плащания към Интернет търговци, участващи в платформите на картовите организации за сигурни електронни плащания, по два начина:

96.2.1. С комбинацията от статичната парола, която е известна на Картодържателя, и динамична/еднократна парола, получена с SMS или Push-нотификация на мобилния телефон, надлежно регистриран в информационната система на банката.

96.2.2. С биометрична идентификация.

Този тип потвърждаване на Интернет плащания е достъпен за Картодържателя, само ако последният има активен достъп за електронното банкиране на Алианц Банк България АД и има регистрация в приложението на банката за задълбочено установяване на идентичността на клиента Smart ID.

**в) Срок на валидност на издадена карта. Срок на договора за карта.**

- 97.1. Картата се издава със срок на валидност, който изтича в края на месеца, релефно отпечатан върху нея.
- 97.2. В месеца, в който изтича срокът на валидност на картата, Банката автоматично издава на Картодържателя нова карта.
- 97.3. В случай че Титулярят не желае да бъде издадена нова карта към сметката или не желае издаването на нова карта на конкретен Картодържател, той е длъжен да уведоми Банката не по-късно от 1 (един) месец преди изтичане на срока на съответната карта.
- 97.4. Картодържателят е длъжен да върне картата в Банката след изтичане на валидността ѝ или при предсрочно прекратяване на договора за карта.
- 97.5. Договорът за карта е със срок 26 (двадесет и шест) месеца, считано от датата на подписването му. В случай че договорът не е прекратен от една от страните по него, той автоматично подновява действието си за срока по предходното изречение.
- 97.6. Дигитализираната карта е версия на издадената карта на физически носител. Двете карти имат достъп до едни и същи средства по сметката (или кредитния лимит), където се отразяват всички извършени платежни операции.
- 97.7. Срокът на валидност на дигитализираната чрез външен доставчик карта се подновява съобразно посоченото в Условия за дигитализиране и ползване на дигитализирана карта на Алианц Банк България АД през приложения на външни доставчици.
- 98.1. С всички видове карти, издавани от Банката, могат да бъдат извършвани следните операции на територията на Република България и в чужбина:
- 98.1.1. теглене на пари в брой чрез терминални устройства АТМ, обозначени с търговската марка на съответната картова организация;
- 98.1.2. безналично плащане на стоки и услуги и получаване на пари в брой чрез терминални устройства ПОС в обекти, обозначени с търговската марка на съответната картова организация;
- 98.1.3. безналично плащане на стоки и услуги чрез виртуални ПОС терминални устройства през интернет сайтове със съответните обозначения;
- 98.1.4. безналично плащане на услуги чрез терминални устройства АТМ (само на територията на Република България).
- 98.1.5. справочни и други платежни и неплатежни операции;
- 98.1.6. възстановяване на средства (refund) или получаване на средства по номер на карта (original credit).
- 98.1.7. инициране на платежна операция от разстояние с карта, извършена по инициатива на или чрез получателя, при която ползвателят на платежни услуги се идентифицира съгласно т.98.2.5. Картодържателят спазва формата и реда, предоставени от получателя, за даване на съгласие за изпълнение на платежната операция и за оттеглянето на това съгласие, като се съгласява получателят да иницира бъдещи транзакции съгласно своите общи условия, с които платецът/картодържателят/ следва да се е съгласил и при условие, че е оторизирал първото плащане. Първото плащане се оторизира чрез прилагане на задълбочено установяване на идентичността на платеца.
- 98.1.8. При извършване на безконтактни операции с дигитализирана карта се изисква свързаност на устройството с Интернет. При липса на интернет връзка Банката предоставя възможност да се извършат лимитиран брой плащания с дигитализираната карта, след изчерпването на които, плащания могат да се извършват само след свързване на мобилното устройство с Интернет.
- 98.2. Картодържателят потвърждава операции с картата, както следва:
- 98.2.1. при използване на картата на терминални устройства АТМ - чрез въвеждане на ПИН.
- 98.2.2. при използване на картата на ПОС терминали без безконтактна функционалност в търговски обекти - чрез въвеждане на ПИН или полагане на подпис върху отпечатаната разписка. При поискване Картодържателят предоставя документ за самоличност.
- 98.2.3. Когато безконтактното плащане е до одобренията от картовата организация лимити в страната, и няма изискване за задълбочено установяване автентичността на клиента, плащането се извършва без въвеждане на ПИН-код.
- 98.2.4. При безконтактна платежна операция, чиято стойност е над определения за съответната държава лимит или се изисква задълбочено установяване автентичността на картодържателя – въвеждане на ПИН.
- 98.2.5. При плащания чрез виртуални терминални устройства ПОС:
- чрез въвеждане на последните три цифри (т. нар. CVC2 код/CVV2 код), изписани с наклонен шрифт върху хартиената ивица на гърба на картата – когато виртуалният терминал не е включен в платформата 3D Secure на международните картови организации;
  - чрез въвеждане на статична и динамична парола или биометрична идентификация - когато виртуалният терминал е включен в платформата 3D Secure на международните картови организации.
- 98.3. Лицата, приемащи плащания с карта, имат правото да искат авторизация на плащането с карта, при което се блокират средства от разполагаемата наличност.
- 98.4. Всеки Допълнителен картодържател има право на достъп до целия размер на разполагаемата наличност, който достъп се контролира от Титуляря чрез оперативните лимити. Издаването, използването, операциите с допълнителните

карти (включително и техният дигитализиран вариант) и възникващите във връзка с това задължения, както и лихвите, неустойките, обезщетенията, таксите, комисионите и разноските са за сметка на Титуляря.

98.5. Използването на картата се извършва съгласно действащото законодателство на Република България, нормите на съответната картова организация, чиято търговска марка е посочена върху картата, настоящите Общи условия, договора за карта и тарифата на Банката.

98.6. Банката си запазва правото да разширява или стеснява видовете операции, които Картодържателя има възможност да извършва чрез картата, информация за което може да се предоставя в банковите локации или на интернет страницата на Банката.

98.7. В случай че Картодържателя забрави своя ПИН, по негово писмено искане Банката осигурява издаването на нов ПИН, който се предоставя лично на Картодържателя.

98.8. При получаване на генериран нов ПИН, заявен от Картодържателя към съществуваща активна карта, Картодържателя е задължен да актуализира информацията за ПИН кода върху ЧИП-а на картата. Актуализиране на ПИН-а в ЧИП-а на картата може да се извърши само на банкомат, който е част от системата на картов оператор „БОРИКА“ АД.

98.9. Автоматично ежемесечно погасяване на задължение по кредитна карта - заявява се при подаване на искане за издаване на нова кредитна карта или по вече съществуваща кредитна карта, като титулярят може да избере между автоматично погасяване на Минимална погасителна вноска (МПВ) и автоматично погасяване на пълно задължение по кредитна карта. Услугата се активира считано от месеца, в който е подадено писмено искане за активиране и се прекратява считано от месеца, следващ месеца, в който е подадено писмено искане за отказ. При заявяване на услугата, Титулярят следва да посочи своя разплащателна сметка, различна от сметка с кредитна карта и от сметка за депозити и спестявания, която да бъде ползвана като източник на средства при формирането на автоматичните ежемесечни операции за погасяване на задълженията по кредитната карта. Особенности и специфики на услугата:

98.9.1. Сметката-източник на средства и сметката на кредитната карта, за която е заявена услугата за автоматично погасяване на задължение, могат да бъдат в различни валути. В случай че сметките са в различни валути, операцията за погасяване на задължението по кредитна карта се превалутира съгласно действащите курсове на банката за деня.

98.9.2. При заявяване на услугата, Титулярят може да избере максимална сума за изпълнение на операция за автоматично погасяване на задължение по кредитна карта. Максималната сума се посочва във валутата на сметката-източник на средства. В случай че задължението по кредитната карта е по-голямо от посочената в искането максимална сума, се формира операция за сума, равна на максималната сума в искането.

98.9.3. При заявяване на услугата, Титулярят може да избере дата на валидност, след изтичането на която услугата бива автоматично прекратена. Услугата може да бъде активирана и безсрочно, като в този случай се деактивира след подадено писмено искане от страна на титуляря в офис на Банката.

98.9.4. Ако за една кредитна карта и една сметка-източник на средства едновременно са активни двата вида автоматично погасяване – МПВ и погасяване на пълно задължение, то с приоритет се изпълняват операции за погасяване на пълното задължение.

98.9.5. Не е възможно за една кредитна карта едновременно да има две или повече сметки-източници на средства за формиране на операции за погасяване на задължение.

98.9.6. Една сметка-източник на средства може да бъде посочена за формиране на операции за погасяване на задължения едновременно по две или повече кредитни карти.

98.9.7. Сметката на кредитната карта и сметката-източник на средства е задължително да бъдат с един и същ Титуляр.

98.9.8. В случай на заявено автоматично ежемесечно погасяване на задължение по кредитна карта, ако към датата на формиране на операцията за погасяване по сметката-източник на средства няма достатъчна наличност за покриване на задължението, операцията се изпълнява със сума, равна на разполагаемата наличност по сметката-източник на средства.

98.9.9. Операции за автоматично ежемесечно погасяване на задължения по кредитни карти се формират всеки работен ден от 6-то до 15-то число включително. В рамките на посочения период е възможно да се формира повече от една операция за погасяване на задължение по конкретна кредитна карта от прилежащата ѝ сметка-източник на средства, ако след изпълнението на първата операция не е изцяло покрито формираното задължение по кредитната карта и постъпят нови средства по сметката-източник. В случай че през посочения период няма наличност по сметката-източник на средства не се формира операция за погасяване на задължението.

98.9.10. Процедурата за формиране на операции за автоматично погасяване на задължения се изпълнява веднъж дневно в рамките на работния ден – от 08:30 часа до 17:30 часа. Погасяването на задълженията по кредитни карти се осъществява в рамките на същият работен ден, непосредствено след изпълнението на процедурата за формиране на операции за автоматично погасяване на задължения.

98.9.11. Услугата може да бъде заявена по кредитни карти на физически и юридически лица.

98.9.12. Заявяването и активирането на услугата за ежемесечно автоматично погасяване на задължение по кредитна карта не освобождава Титуляря от отговорността да погасява формираното задължение по кредитната си карта съгласно описаното в рамковия договор, сключен между Титуляря и Банката. В случай че не бъде формирана операция и задължението по кредитната карта не бъде погасено, поради външни и независещи от Банката причини, същата не носи отговорност.



**г) Обслужване на операциите към договор за кредитна карта**

99.1. Срокове за изпълнение на платежна операция с кредитна карта:

99.1.1. Сроктът за изпълнение на платежна операция с кредитна карта е до 45 (четиридесет и пет) календарни дни, считано от датата на извършване на операцията с картата;

99.1.2. Заверяването и задължаването на сметката по повод платежни операции, извършени с картата, се изпълнява в деня на осчетоводяване на транзакцията в банката.

99.2. Вальор на заверяване

99.2.1. Вальорът на заверяване на сметката на титуляря за получен кредитен превод е не по-късно от работния ден, в който сметката на банката е заверена със сумата по платежната операция;

99.2.2. Банката осигурява на разположение на титуляря получената сума по платежната операция незабавно, след като

**д) Валутни курсове**

100.1. Разплащането между издателя на картата и институцията, обслужваща терминалното устройство, по повод изпълнена платежна операция, може да бъде обработено на национален сетълмент през БНБ или на международен сетълмент – чрез съответната картова организация. Банката/финансовата институция, обслужваща терминалното устройство, на което е извършена платежната операция, определя как ще бъде изпълнен сетълментът за съответната платежна операция. При сетълмент, изпълнен чрез БНБ, Банката използва за разплащане националната валута. При сетълмент, изпълнен чрез картовите организации, Банката използва валута евро.

100.2. При платежни операции, обработени чрез сетълмент през БНБ, превалутирането към сметки на Титуляря в евро и щатски долари се извършва по обменен курс „купува“ за безкасови операции на Банката, публикуван на сайта на Банката за деня на осчетоводяване на платежната операция по сметката на Титуляря.

100.3. При платежни операции, обработени чрез сетълмент през международните картови организации, Банката получава сумата на операцията в евро по курс, определен от съответната картова организация. Превалутиране към сметката на Титуляря се извършва:

100.3.1. за сметки в BGN – превалутирането е от евро към лева по курс „продава“ за безкасови операции на Банката, публикуван в сайта.

100.3.2. за сметки в щатски долари – има превалутиране на валутата от евро в BGN по курс „продава“ и от лева в щатски долари по курс „купува“ за безкасови операции за съответните валути, публикувани в сайта на Банката.

100.3.3. за платежни операции при които има съвпадение между валута на сметката и валута на транзакцията – не се прилага превалутиране.

100.4. С нареждането на операции по начините, посочени по-горе, Картодържателят нарежда извършването на превалутирането в други валути, различни от валутата на сметката да се прави по начин, посочен в предходните точки.

**е) Уведомяване при унищожаване, изгубване, кражба, противозаконно отнемане. Блокиране и деблокиране използването на карта. Мерки за сигурност.**

101.1. Без значение на вида на издадената карта в случаите на унищожаване, изгубване, кражба, противозаконно отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправилен начин на картата /мобилното устройство (за дигитализирана карта), узнаване на ПИН от трето лице, както и за извършването на операция с картата, която не е разрешена от Картодържателя (основния или допълнителния), Титулярят и/или Картодържателят се задължават да уведомяват незабавно Банката по един от следните начини:

101.1.1. Денонощно по телефон на номера, обявен на официалната интернет страница на Банката <http://www.allianz.bg>.

101.1.2. В работно време на имейл адрес [cards@bank.allianz.bg](mailto:cards@bank.allianz.bg).

101.1.3. При осигуряване на информация за платежната операция по електронен път (SMS, имейл и др.), се счита, че Картодържателят е узнал за неразрешената или неточно изпълнена операция, веднага след получаване на електронното съобщение.

101.1.4. Ако уведомлението е извършено чрез комуникационно средство, надаващо възможност за спазване на писмена форма, Титулярят или Картодържателят е длъжен да го потвърди и в писмена форма в рамките на 3 дни от датата на подаването му. За писмена форма се счита и изпращането на имейл, подписан с квалифициран електронен подпис (КЕП).

101.2. Банката блокира използването на всички видове карти в следните хипотези:

101.2.1. при поискване от клиента Картодържател или клиента Титуляря;

101.2.2. след трикратно последователно въвеждане на неверен ПИН;

101.2.3. при забравяне или задържане на картата в терминално устройство ATM;

101.2.4. при унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправилен начин на картата/мобилното устройство (за дигитализирана карта), както и при узнаване на ПИН от трето лице; в този случай Банката блокира картата на основание уведомление, подадено по начините, описани в предходната точка;

101.2.5. при забава на погасяване на неразрешен овърдрафт, продължила повече от 15 дни, както и във всички останали случаи на забавено изпълнение на дължими суми от клиента Титуляря, произтичащи от ползването на карта;

- 101.2.6. при заявено искане за отказ от ползване на картата;
- 101.2.7. когато клиентът Картодържател или клиентът Титуляр по сметката не изпълнява свои задължения по настоящите Общи условия или клиентът Титуляр не изпълнява задълженията си по договора за карта;
- 101.2.8. в други случаи, посочени в договора за карта и в настоящите Общи условия;
- 101.3. Банката има право да блокира използването на карта (включително дигитализирани) по обективни причини, свързани със:
- 101.3.1. сигурността на картата;
- 101.3.2. съмнение за неразрешена употреба на картата;
- 101.3.3. употреба на картата с цел измама;
- 101.3.4. значително нараснал риск Титулярят да не е в състояние да изпълни свое задължение към Банката за плащане, свързано с използването на картата.
- 101.4. Банката блокира използването на всички карти (включително дигитализирани), издадени към една сметка, и в случаите на блокиране на сметката:
- 101.4.1. при блокиране на платежната сметка по разпореждане на компетентен орган;
- 101.4.2. по искане на Титуляря – при изгубване или противозаконно отнемане на документ за самоличност или други обстоятелства, създаващи риск от неправомерен достъп до средствата по платежната сметка;
- 101.4.3. по искане на наследниците при смърт на Титуляря (за физически лица);
- 101.4.4. в случай на установена или вероятна злоупотреба и/или осъществен достъп до сметката от трето неоправомощено лице;
- 101.4.5. по нареждане на Титуляря.
- 101.5. В случай на получено уведомление от Националния осигурителен институт (НОИ) за смърт на титуляря банката незабавно деактивира всички карти издадени към сметките на титуляря.
- 101.6. При поискване от страна на Картодържател или на Титуляря Банката блокира картата в срок до 5 (пет) часа след получаване на уведомлението, когато тя се използва за операции в режим on-line. За операции в режим off-line картата се блокира в срок от 8 (осем) дни след получаване на уведомлението, дори и Картодържателят да е действал умишлено или при проявена груба небрежност.
- 101.7. Банката обявява картата за невалидна пред системния картов оператор в случай на забравена или задържана карта от терминално устройство ATM в чужбина, по искане на Картодържател или на Титуляря, както и при повреждане или унищожаване на картата.
- 101.8. Ако картата е блокирана по искане на Картодържателя или на Титуляря или в резултат на трикратно последователно въвеждане на неверен ПИН, тя може да бъде активирана в срок от 1 (един) работен ден след подаване на писмена молба лично от Картодържателя/Титуляря. Писмената молба може да бъде подадена и по имейл, подписана с КЕП.
- 101.9. Банката деблокира картата или я заменя с нова, след като причините за блокирането отпаднат.
- 101.10. Банката издава карти с оперативни лимити, посочени в Приложение 1 към настоящите Общи условия. Титулярят може да поиска промяна на оперативни лимити по карта чрез подаване на писмено искане в офис на Банката, а Банката има право да одобри и приложи поисканите оперативни лимити или да откаже прилагането им без да обосновава решението си.

#### **ж) Права и задължения на Клиента като Картодържател и като Титуляр**

- 102.1. Клиентът, когато има качеството на картодържател, има право:
- 102.1.1. да извършва операции с картата, съгласно настоящите Общи условия, до размера на разполагаемата наличност и съгласно определените от Клиента титуляр оперативни лимити по видове операции;
- 102.1.2. да получава извлечения за извършените с картата операции;
- 102.1.3. да иска деблокиране на картата в случаите, когато той е поискал това блокиране;
- 102.1.4. да оспори извършени операции с картата;
- 102.1.5. да получи настоящите Общи условия при поискване в Банката;
- 102.1.6. да поиска издаване на нов ПИН-код;
- 102.1.7. да дигитализира картата си на мобилно устройство през приложения на външни доставчици съгласно Условия за дигитализиране и ползване на дигитализирана карта на Алианц Банк България АД.
- 102.2. Клиентът, когато има качеството на титуляр по сметка има право:
- 102.2.1. да се информира за движението по сметката;
- 102.2.2. да подаде възражение за установена от него грешка или нередовност при водене на сметката от Банката;
- 102.2.3. да поиска блокиране/деблокиране на картата, издадена към неговата сметка. Паралелно с извършване на блокировката на карта се блокират/отблокират и дигитализираните карти.
- 102.2.4. да заяви допълнителна карта към съществуваща активна основна карта;
- 102.2.5. да заяви промяна на оперативните лимити на определена от него карта, издадена към неговата сметка;
- 102.2.6. да прекрати договора за карта, с което автоматично се прекратява възможността да бъде използвана и дигитализираната версия на картата;

102.2.7. да иска преиздаване на картата с нова в следните случаи: увреждане на магнитната лента на картата (надраскване или демагнетизиране), блокиране ЧИП-а на картата, механична повреда на картата (счупване или пробиване), изгубване или противозаконно отнемане на картата, изгубен или забравен ПИН. В описаните случаи новите карта и ПИН се получават лично от Клиента - Картодържател в Банката в срок от седем дни от датата на подаване на искането;

102.2.8. да заяви активиране на или отказ от услугата за автоматично ежемесечно погасяване на задължение по кредитна карта.

102.3. Клиентът, когато има качеството на картодържател, се задължава:

102.3.1. при получаване на картата да провери номера, отпечатан на лицевата страна и при несъответствие с номера, посочен при ПИН-а да откаже приемането на картата;

102.3.2. да използва картата (съответно Дигитализираната карта на мобилното си устройство) само лично и да я съхранява надлежно, като я пази от изгубване, унищожаване (демагнетизиране, счупване, надраскване с остри предмети и други, правещи я негодна за употреба) и да предприема всякакви мерки за защита на картата от неправомерни действия на трети лица (напр. копиране на информацията, записана върху картата) с грижата на добър стопанин;

102.3.3. да пази в тайна своя ПИН, като взема всички необходими мерки срещу узнаването му от трети лица;

102.3.4. да не записва своя ПИН по начин, който дава възможност за узнаването му от друго лице, включително върху картата или върху друга вещ, която носи/съхранява заедно с картата;

102.3.5. при безналично плащане с картата да се легитимира пред търговеца чрез въвеждане на валиден ПИН, ако търговецът/устройството изискват това;

102.3.6. при извършване на операции чрез терминални устройства ПОС да се легитимира пред търговеца при поискване от негова страна;

102.3.7. при извършване на операции чрез терминални устройства АТМ да се легитимира чрез въвеждане на ПИН;

102.3.8. при подадено възражение да предостави в Банката в тридневен срок всички документи, които притежава, свързани с операцията;

102.3.9. да върне картата при получаване на преиздадена, подновена карта или при прекратяване на договора за карта; в случай на невръщане на картата да заплати съответната такса, съгласно тарифата на Банката. Разпоредбите на предходното изречение не важат в случаите на открадната/изгубена карта, както и за задържана на АТМ карта;

102.3.10. да следи извлеченията за извършените с картата операции. В случай на съмнение относно някоя от операциите незабавно да уведоми банката.

102.3.11. да се запознае с и да спазва настоящите Общи условия.

102.3.12. при получаване на заявен нов ПИН към съществуваща карта да актуализира информацията за новия ПИН върху чипа на картата.

102.4. Клиентът, когато има качеството на титуляр по сметка, се задължава:

102.4.1. да запознае всеки един от допълнителните картодържатели с правата и задълженията им, свързани с ползването на картата и произтичащи от тези Общи условия и от договора за карта;

102.4.2. да погасява в срок всички задължения, произтичащи от използването на картата/ите, издадена/и по негово искане, включително задълженията, възникнали след блокиране или деактивиране на карта/и, когато Клиентът картодържател е предоставил данните на същата/ите карта/и на търговец, който разполага с техническата възможност да инициира платежни операции от името на Клиента картодържател без да изпраща искане за авторизация към банката-издател на картата;

102.4.3. Да осигурява наличност по сметката за извършване на платежни операции с издадената/ите към сметката карта/и. Сметката може да бъде задължена и над разполагаемата наличност при извършване на платежни операции с карти в режим off-line и/или за събиране на дължими такси и комисионни. В случай че бъдат извършени платежни операции над разполагаемата наличност или тя бъде надвишена по друг начин във връзка с използването на картата, надвишението се оформя като неразрешен овърдрафт. Клиентът титуляр е длъжен да погаси сумата на неразрешения овърдрафт незабавно след узнаване за превишението. В случаите, когато превишението е в резултат наредени платежни операции с карта, издадена на името на Клиента титуляр, се счита че той (титулярят) е узнал от момента на извършване на платежната операция. Банката уведомява Клиента титуляр за превишението с месечно извлечение, когато превишението е извършено с платежна операция с кредитна карта или чрез извлечение за движението по сметката, когато превишението е извършено с дебитна карта.

102.4.4. в случай на невръщане на картата от страна на Клиента картодържател, да заплати съответната такса, съгласно тарифата на Банката;

102.4.5. с подписване на договора за карта Клиентът титуляр декларира, че цялата информация, която е предоставил на Банката е вярна, както и че не е укрил факти и обстоятелства от съществено значение за извършването на преценка от страна на Банката за сключване на договора за карта, за неговата кредитоспособност или за начина на обезпечаване на вземанията.

102.4.6. Клиентът титуляр се задължава да спазва и всички други свои задължения, които произтичат от тези Общи условия, от договора за карта, от закона или от изискванията на добросъвестността.

102.4.7. Сметката за обслужване на кредитна карта има ограничена функционалност за изпълнение на платежни операции чрез платежна карти. От нея не могат да бъдат извършвани кредитни преводи и други платежни операции, освен внасяне

и получаване на парични средства.

102.4.8. Клиентът титуляр се задължава да закрие сметката за обслужване на кредитната/е карта/и в срок от 14 календарни дни, считано от изтичане на 45 дневния срок от деактивирането на последната активна карта по тази сметка.

102.4.9 В случай, че в срока по т.102.4.8. Клиентът не изпълни задължението да закрие сметката, Банката започва да начислява по нея такси и комисиони, приложими към стандартна разплащателна сметка съгласно действащата си Тарифа.

### з) Права и задължения на Банката

103.1. Банката има право:

103.1.1. да събира от сметката суми за лихви, неустойки, обезщетения, такси, комисиони и разноски за извършените с картата операции, съгласно тарифата;

103.1.2. в случай на недостатъчна наличност по сметката и при просрочие, на което и да е задължение, служебно да удържа суми от други платежни сметки на Клиента титуляр, открити в Банката, към които не са издадени кредитни карти;

103.1.3. да предоставя на „БОРИКА“ АД/ съответната международна картова организация информация за състоянието на сметката и лимитите по издадената/ите към сметката карта/и;

103.1.4. да прехвърли вземанията си по договора за карта (вкл. главница, лихви, неустойки, обезщетения, такси, комисиони и разноски) на всяко трето лице при спазване на изискванията на действащото българско законодателство;

103.1.5. да отказва искания за авторизация при надвишаване на разполагаемата наличност и/или на оперативните лимити, при неспазване изискванията за работа с карта, изтичане на срока на валидност, както и при други несъответствия;

103.1.6. при наличие на обективни причини – получена информация за възможно или действително компрометиране, наличие на технически проблем, свързан с картата; при предсрочно масово преиздаване поради преминаване към нов стандарт, промяна в търговската политика на Банката, последната има право да преиздаде картата с нови параметри – лимити, функционалност, лого на международна картова организация и пр., като съответно уведоми Картодържателя по избран от нея канал за комуникация с клиентите – електронна поща, SMS, електронно или мобилно банкиране, сайт на Банката и др. В този случай допълнително споразумение между страните не се подписва.

103.1.7. при регистрирани съмнителни операции, Банката има право да проведе цялостна проверка на операциите, извършени с картата и по сметката и да изисква съдействие от страна на клиентите -Титуляр/Картодържател.

103.2. Банката се задължава:

103.2.1. да осчетоводява ежедневно получената информация за извършени операции по сметката в хронологичен ред;

103.2.2. да предоставя месечно извлечение за движение по сметка с кредитна карта на Клиента титуляр за основната кредитна карта и месечно извлечение за карта на Клиента картодържател до 5-то число на месеца, следващ месеца, за който е извлечението;

103.2.3. при поискване да осигурява възможност за проверка на операциите за определен период от време, извършени с карта.

103.2.4. да осигури генерирането на нов ПИН, както цялостно преиздаване на карта ведно с нов ПИН, при постъпило писмено искане от страна на Клиента картодържател.

103.2.5 Банката се задължава да уведомява Картодържателя по обичайните канали за комуникация с клиенти, съгласно т. 103.1.6. за всички промени, свързани с параметрите, функционалността и търговския бранд на картата му. При смяна на търговския бранд, под който се преиздава картата, Банката е длъжна да осигури минимум еднаква функционалност на новата карта в сравнение със старата, като в този случай допълнително споразумение не се подписва.

102.2.7. Банката се задължава да уведомява Картодържателя, когато е предприела блокиране на картата и за причините за това. Уведомлението се прави по избран от Банката канал за комуникация с клиенти, съгласно т.103.1.6.

103.3. Банката се задължава да спазва и всички други свои задължения, които произтичат от тези Общи условия, от договора за карта и от закона.

### и) Застраховки и привилегии

104.1. Банката има право по своя преценка да сключва за своя сметка и в полза на Картодържателите застраховки при застраховател срещу рискове, при покрития и за срок изцяло по своя преценка.

104.2. За предоставеното застрахователно покритие Банката снабдява Клиента картодържател със сертификат за сключената застраховка.

104.3. Банката има право по своя преценка да предоставя или да договоря с трети лица (търговци, доставчици) предоставянето на привилегии (отстъпки, бонуси и др. подобни) в полза на клиента -Титуляр/Картодържател.

104.4. Наличието на застраховка или на привилегии зависи от търговската политика на Банката и от вида на картата, кредитния лимит, статуса на клиента Титуляр/Картодържател и други характеристики на правоотношението или на лицата.

104.5. Предоставените застрахователни покрития не представляват обезпечение на задължения по кредитен лимит.

## й) Отговорности на страните при оспорване на платежна операция, извършена с карта

105.1. Оспорване на платежна операция поради това, че е неразрешена или неточно изпълнена, може да бъде иницирано от картодържателя с подаване на писмена жалба по образец на Банката във всеки банков офис или чрез имейл, подписан с КЕП. За Банката възниква задължение да коригира неразрешена или неточно изпълнена операция единствено в случай че операцията е оспорена незабавно след узнаването, съгласно приложимата хипотеза по т.105.2, но не по-късно от 13 /тринадесет/ месеца от датата на задължаване на сметката.

105.2. В случай, че не може да бъде безспорно установен по друг начин моментът на узнаването на оспорената платежна операция с банковата карта, приема се, че жалбоподателят е узнал за нея най-късно с получаването на информация за нея както следва:

- Не по-късно от датата на получаване на извлечение, съдържащо информация за нея;
- На датата и часа на SMS-известие за оспорената операция;
- На датата и часа на извършена справка в Интернет банкирането в меню „Състояние на сметка“ или „Движения по сметка“;
- На датата и часа на извършена справка за баланс по сметка на АТМ устройство.

### 105.3. Оспорване на платежна операция

105.3.1. Клиентът - картодържател има право да оспори платежна операция като подаде писмена жалба по образец на Банката във всеки банков офис или я изпрати чрез имейл, подписан с КЕП, посочвайки конкретната причина за оспорването. При оспорване на операция, извършена с платежна карта, са приложими условията и сроковете, регламентирани в операционните правила на съответната картова организация.

105.3.2. Банката има право да не предприема действия във връзка с оспореното плащане, в случай, че Клиентът не е посочил в жалбата си изискуемите данни и реквизити, или не я е окомплектовал с необходимите документи или не е оказал необходимото съдействие на Банката за инициране на оспорване пред международните картови операции, когато е относимо. .

105.3.3. При възникване на спор относно конкретните условия на покупката на стоки и/или услуги, срокове за доставка, цени, гаранционни условия, застраховки, абонаментни плащания и др., картодържателят е длъжен да осъществи контакт с търговеца за разрешаването му преди да подаде жалба за оспорване на плащане, като към жалбата трябва да приложи кореспонденцията с търговеца, която е водена в писмена форма.

105.3.4. Картодържателят, който е оспорил платежна операция, се задължава да предостави допълнителни документи и информация, необходими за удостоверяване на възражението пред насрещната банка. поискани от Банката, в срок не по-късно от 15 дни от датата на получаване на искането. Банката има право да прекрати процедурата по оспорване в случай, че в този срок не получи поисканите данни.

105.4. При оспорване на платежни операции, Банката извършва проверка относно автентичността на оспорената операция, точното ѝ регистриране, осчетоводяване и дали е засегната от техническа повреда. Жалбоподателят приема да оказва съдействие на Банката за осъществяване на проверката по предходното изречение.

105.5. Банката уведомява жалбоподателя за срока, в който ще получи отговор, в случаите, когато е необходимо събирането на информация от други банки, картови оператори, други трети лица, започнало наказателно производство по разглеждания случай или възможност да бъде иницирана процедура „Оспорвано плащане“ към съответната картова организация.

105.6. В случай че във връзка с подадена жалба е възможно инициране на процедура „Оспорвано плащане“ към картова организация, жалбоподателят дава писмено съгласие за нейното започване, като се задължава да осигури необходимите доказателства. Когато е иницирана процедура „Оспорвано плащане“ към картова организация, Банката не е длъжна да възстанови средствата по сметката на титуляря, до окончателно приключване на процедурата.

105.7. Банката информира жалбоподателя за развитието на процедурата „Оспорвано плащане“, като го осведомява за всеки етап на изпълнение на процедурата, съгласно сроковете, определени от съответната картова организация, както и за крайния резултат.

105.8. При писмено искане и съгласие от страна на жалбоподателя, Банката може да започне арбитражна процедура пред арбитражните комитети на съответната картова организация. Всички дължими във връзка с процедурата такси и комисиони са за сметка на жалбоподателя, като Банката може да изиска предварителното им заплащане.

105.9. Банката коригира неразрешената или неточно изпълнена платежна операция, като възстановява стойността на неразрешената операция и когато е необходимо, възстановява платежната сметка в състоянието, в което би се намирала, ако неразрешената операция не беше изпълнена. Банката предприема действията по предходното изречение незабавно, но най-късно до края на работния ден, следващ деня на подаване на жалба за оспорване от страна на Картодържателя/Титуляря по начините, посочени в т.105.1. от настоящия раздел.

105.10. За операции, осъществени след момента на уведомяване на Банката за изгубване, кражба или незаконно присвояване на платежен инструмент, Клиентът титуляр не понася никакви имуществени вреди с изключение на случаите, когато Клиентът титуляр или Клиентът картодържател е действал чрез измама.

105.11. Точка 105.9 от настоящия раздел не се прилага в следните случаи:

105.11.1. Банката има основателния съмнения за измама, за което уведомява компетентните органи. В случай че наличието на измама не бъде потвърдено от компетентните органи, се прилага точка 105.9. от настоящия раздел;

105.11.2. Когато неразрешената платежна операция произтича от използване на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент. В този случай загубата се понася от Клиента титуляр, но в размер не повече от 100 /стои/ лева;

105.11.3. Когато операцията не е оспорена в предвидените срокове;

105.11.4. Когато Банката докаже, че жалбоподателя е действал чрез измама, или че умишлено или при груба небрежност не е изпълнил задълженията си по отношение платежния инструмент и персонализираните му средства за сигурност;

105.11.5. Когато операцията е осъществена при прилагане на задълбочено установяване идентичността (ЗУИ) на платеца. Операции с физическо присъствие на картата се считат за потвърдени чрез ЗУИ тогава, когато ЧИП-а на картата е прочетен от ПОС терминалното устройство и е въведен валиден ПИН;

105.12. Клиентът титуляр е отговорен за всички задължения, произтичащи от използването на всички карти, издадени към неговата сметка.

105.13. Използването на карта с изтекъл срок на валидност, подлежаща на връщане на Банката, на блокирана или подправена карта е забранено и е основание за носене на гражданска и/или наказателна отговорност от дееца.

105.14. Банката не е страна в отношенията между Клиента Картодържател и третите лица – получатели, в полза на които Клиента картодържател извършва плащане чрез операции с карта. Банката не отговаря за действителността, законосъобразността и основанията на правоотношенията, в които встъпва Клиента картодържател и по повод на които извършва операции с картата, включително Банката не отговаря за доставката и/ или качествата и количествата на заплащаните с ползването на карта стоки и/или услуги, както и за евентуални спорове, възникнали между третите лица – получатели (търговци, доставчици), и Клиента картодържател по този повод.

105.15. Банката не носи отговорност:

105.15.1. при неоснователен отказ на трети лица да приемат плащания с карта или ако иницираната от Клиента картодържател операция с карта е отказана поради технически или комуникационни причини в системите на други оператори на картови разплащания, банки или други лица, участващи в платежния процес, както и в случай на непреодолима сила;

105.15.2. при невъзможност Клиентът картодържател да осъществи операции посредством карта, в случай че същата е блокирана в резултат на уведомление за изгубване, кражба или унищожаване, което е невярно;

105.15.3. в случай че върху сметката бъде наложен заповест или друго ограничение, допустимо по българското законодателство, както и по каквото и да било начин същата бъде предмет на ограничение или разпореждане от страна на компетентните органи в Република България, Банката не носи отговорност спрямо Клиента титуляр, когато извърши плащане по нареждане на съответния компетентен орган при спазване на всички законови изисквания за това.

### РАЗДЕЛ III

#### ПЛАТЕЖЕН ИНСТРУМЕНТ „АЛИАНЦ Е-BANK“/„АЛИАНЦ М-BANK“

##### а) Условия за ползване

106.1. Клиент на Банката, който е Титуляр на поне една сметка, желаещ да ползва „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“, следва да подаде в Банката искане:

106.1.1. по образец чрез явяване в банков офис.

106.1.2. чрез попълване на електронна форма през банковия портал – <https://remote.bank.allianz.bg/EBank/>. Банката активира услугата, ако Клиентът се яви в срок до 10 календарни дни от подаването на електронната форма в офис на Банката за подписване на договор/анекс.

106.2. Клиентът има право да упълномощи трето/и лице/а (наричано/и в настоящите Общи условия и в Рамковия договор „потребител/и“) да има/т достъп до негова/и сметка/и в Банката, посредством „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“. Потребителят има право да извършва операции (платежни или неплатежни) на основание посоченото от Клиента в искането.

106.3. Банката активира услугата „Алианц Е-bank“ след едновременно изпълнение на следните условия:

106.3.1. Клиентът или негов пълномощник е попълнил, подписал и представил в избран от него офис на Банката искане за

регистрация, в което подаващият искането е посочен и като Потребител на „Алианц Е-bank“.

106.3.2. Клиентът или негов пълномощник и Банката са подписали договор за услугата.

106.3.3. Клиентът или неговият пълномощник е подписал настоящите Общи условия.

106.4. Всеки Потребител, който представи нотариално заверено пълномощно от Клиент, с което е изрично упълномощен:

- да има достъп чрез системата на интернет банкирането до сметка/и на Клиента,

- да се разпорежда от името и за сметка на Клиента със средства по сметката/те му или

- да получава само информация за конкретна/и сметка/и,

има право в качеството си на упълномощен представител (пълномощник) на Клиента да подаде искане за регистрация или промяна в Банката, като заяви собствена потребителска регистрация. Регистрацията се изпълнява само в случай на наличие на валидна регистрация на Клиента- упълномощител (потвърдена съгласно изискванията на т. 106.3. по- горе) и след надлежно идентифициране на Потребителя и неговите права по пълномощното. Банката потвърждава регистрацията на Потребителя, след като Потребителят подпише настоящите Общи условия.

106.5. Промяна на параметри по регистрацията на Потребителя, свързани с правата му да се разпорежда със средствата на Клиента по посочена сметка/и, може да бъде заявена само от Клиента или изрично упълномощено трето лице. За целта е необходимо Клиентът да подаде искане, както и да депозира ново пълномощно, в случай че подаденото при първичната регистрация на Потребителя не покрива правата му при заявената промяна.

106.6. Прекратяване правата на достъп чрез „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“ на Потребител към сметка/и на Клиент се извършва след оттегляне на пълномощията от страна на Клиента в Банката, както и в случаите на прекратяване на законовите права на Потребителя в качеството му на законен представител. Клиентът се задължава да депозира в Банката искане, в което маркира прекратяване правото на достъп до всички сметки за конкретния Потребител или прекратяване действието на договора чрез прекратяване достъпа на всички Потребители към всички достъпвани от тях сметки на Клиенти чрез платежен инструмент „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“.

106.7. При първоначална регистрация на Потребител, системата автоматично генерира потребителско име и първична парола за всеки отделен Потребител, които се изпращат на посочен от Потребителя адрес на електронна поща.

106.7.1. При първи достъп до „Алианц Е-bank“, системата изисква от Потребителя да генерира нова парола за достъп, известна само на него.

106.8. Чрез „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“ Клиентът има достъп до определена информация и възможност за изпълнение на платежни и други операции, чиито функционалности са описани в Ръководство за потребителя, публикувано на интернет-адрес: <https://remote.bank.allianz.bg/EBank/>

106.9. Всеки Потребител на „Алианц Е-bank“ има право на достъп и може да ползва чрез мобилното приложение „Алианц М-bank“ изброените по-долу функционалности съгласно дадените му права и лимити за изпълнение на платежни или неплатежни операции:

106.9.1. изпълнение на неплатежни операции;

106.9.1.1. справка за наличност по сметка;

106.9.1.2. информация за регистрирани платежни карти – търговска марка, статуси, валидност;

106.9.1.3. информация за валутни курсове;

106.9.1.4. геолокационна услуга с карта с разположението на банковите офиси и банкомати, собственост на Банката и такива, собственост на Уникредит Булбанк АД;

106.9.1.5. заявка на нова дебитна карта;

106.9.1.6. заявка за теглене на каса.

106.9.2. изпълнение на платежни операции:

106.9.2.1. вътрешно-банкови платежни операции;

106.9.2.2. междубанкови платежни операции само в лева. Максималният размер на едно платежно нареждане, наредено от Потребител, е 15 000 (петнадесет хиляди) евро или тяхната легова равностойност;

106.9.2.3. подписва макети или изготвени и съхранени в „Алианц Е-bank“ нареждания за междубанкови платежни операции във валута;

106.9.3. покупко-продажба на валута;

## **б) Осъществяване на платежни операции**

107.1. Потребителят има достъп до „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“ всеки ден, 24-часа в денонощието, а Банката обработва и изпълнява наредени от него платежни операции съгласно времето на съответния счетоводен ден:

107.1.1. вътрешно-банкови платежни операции, наредени от Потребителя се изпълняват от Банката по реда на постъпване в банковата информационна система и в рамките на счетоводния ден, в който са регистрирани от банковата информационна система за обработка и изпълнение;

107.1.2. междубанкови платежни операции, наредени от Потребител в рамките на работното време, съобразно срока и условията, приложими към съответния договор за банкова сметка, както и при спазване на действащото законодателство.

107.2. Наредена платежна операция се счита за получена от Банката, когато Потребителят е наредил изпълнението ѝ съгласно т. 107.3. по-долу и данните от наредената платежна операция са постъпили в информационната система на Банката.

107.3. Потребителят нарежда изпълнението на платежна операция чрез подписване на електронен документ във формата и реда, указани за съответната платежна операция съгласно ръководство, публикувано на интернет страницата на Банката. С цел осигуряване на точното изпълнение на платежната операция, Потребителят попълва в посочената форма ясно, точно и вярно информацията относно получателя, основание и сума на платежната операция, както и информацията, характеризираща еднозначно сметката на получателя, включително нейния уникален идентификационен номер – IBAN и BIC и според вида на платежната операция се попълват точно и ясно изискуемите за формата реквизити.

107.4. При неточност на посочените от Потребителя уникални идентификатори, Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на наредената от Потребителя платежна операция.

107.5. Банката изпълнява нареждания за платежни операции само до размера на разполагаемата наличност по сметката/ите и съгласно настоящите Общи условия.

## **в) Права, задължения и отговорности на Клиента и Потребителя**

108.1. Клиентът е задължен да запознае всеки един от упълномощените от него Потребители с правата и задълженията им, свързани с ползването на „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ и произтичащи от тези Общи условия и от договора.

108.2. Клиентът и Потребителят са задължени да използват платежен инструмент „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ в съответствие с настоящите Общи условия и разпоредбите на действащото българско законодателство. Клиентът и Потребителят няма право да използват „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ за цели, забранени от законите на Р България.

108.3. Потребителят е длъжен да пази в тайна и да ползва само лично потребителското си име и парола, както и да предприема всички необходими мерки за защитата им от неправомерно посегателство.

108.4. Потребителят е длъжен да уведоми своевременно Банката след установяване или при възникване на основателно съмнение за унищожаване, изгубване, противозаконно отнемане на средствата за електронно идентифициране (потребителско име, парола и мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID) или използване по друг неправомерен начин на системата. Уведомлението се извършва писмено чрез попълване на формуляр по образец на Банката или устно чрез телефонно обаждане на номер 0700 13014 по всяко време в денонощието. Потребителят може да поиска блокиране само на своя достъп, а Клиентът може да поиска прекратяване на достъпа до всички сметки, регистрирани в „Алианц E-bank“ за съответния Потребител или за всички регистрирани от Клиента Потребители.

108.5. В случай че Клиентът е предоставил права на Потребителят/ите да изпълняват платежни операции посредством платежен инструмент „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“, тогава Потребителят е задължен да подпише нарежданията за платежни операции към Банката чрез мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID. В случай че право да се разпореждат със средствата по сметка имат двама или повече Потребители заедно, платежните документи се подписват от всички посочени от Клиента Потребители, които са описани със съответните права, роли и лимити в искането. При промяна на правомощията за подписване на Потребителя/Потребителите, Клиентът е длъжен да уведоми своевременно Банката за съответната промяна.

108.6. Клиентът е длъжен да заплаща всички такси и комисиони за използваните функционалности на „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“, съгласно тарифата на Банката.

108.7. Клиентът и Потребителят се задължават да спазват стриктно инструкциите на Банката относно функционирането и използването на „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“.

109.1. При извършване на платежни операции между местни и чуждестранни лица, както и при извършването на презгранични платежни операции, Клиентът се задължава да представи в Банката всички необходими документи и декларации, представляващи основание за извършване на платежната операция, съгласно изискванията на българското законодателство. Операцията ще бъде изпълнена след предоставяне на документите по предходното изречение.

109.2. При извършване на платежни операции, различни от посочените в предходната точка, Клиентът е длъжен да спазва изискванията на действащото законодателство и да представи съответните декларации за статистика на платежния баланс, както и декларации по Закона за мерките срещу изпирането на пари и Правилника за прилагането му. Декларация за произход на средства се подписва едновременно с платежното нареждане в изискуемите от закона случаи.

109.3. Потребителят се задължава да следи редовно наредените от него платежни операции в „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ – техния статус и успешно отразяване и осчетоводяване в Банката. В случай на неизпълнена платежна операция, Потребителят е уведомен чрез информация за статуса на платежната операция, която може да бъде видяна в подменю „Наредени документи“, с което се счита, че Банката е уведомила Потребителя и Клиента, че платежната операция не е изпълнена.

109.4. Клиентът/Потребителят има право да използва „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ по начина и с правата, посочени в искането и настоящите Общи условия.

109.5. Клиентът има право да заявява за регистриране неограничен брой Потребители към всяка своя сметка, в съответствие с вътрешнонормативните изисквания на Банката.

109.6. Клиентът има право да прекрати /промени дадени от него права на Потребител по отношение на посочена/и сметка/и чрез подписване на документ по образец в банков офис.

109.7. Клиентът/Потребителят има право да ползва консултации от служители на Банката относно функционирането на



„Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“.

109.8. Клиентът има право да заяви в Банката прекратяване на достъпа чрез „Алианц E-bank“ до конкретна/и сметка/и на един или повече Потребители, които е регистрирал.

109.9. Клиентът има право да оспори писмено в Банката изпълнена платежна операция по нареждане на определен Потребител чрез „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“. Всяка неоспорена в законоустановения срок платежна операция се счита за одобрена от страна на Клиента.

109.10. Потребителят е задължен след получаване на персонализираните защитни характеристики на платежния инструмент да предприеме всички разумни действия за тяхното запазване включително да не ги съхранява заедно с платежния инструмент. Подробна информация по отношение мерките за сигурност се съдържа в Каталог „Електронна сигурност“.

109.11.1 Потребителят има право:

109.11.1.1 чрез подаване на документ по образец на Банката и подписването му в офис да заяви:

109.11.1.2. генериране на нова парола за достъп до „Алианц E-bank“;

109.11.1.3. ново потребителско име;

109.11.1.4. активиране или деактивиране на функционалността „Активна проверка на IP адрес при вход в Алианц E-bank“;

109.11.1.5. активиране или деактивиране на функционалността: „Уведомяване за вход от различен IP“;

109.11.1.6. активиране/деактивиране на функционалността „Позволяване на достъп до Алианц E-bank само от следните IP адреси:“

109.11.1.7. чрез технологичните функционалности на „Алианц E-bank“ да промени в случай на съмнение на компрометирани защитни характеристики:

109.11.1.7.1. парола;

109.11.1.7.2. потребителско име;

109.11.1.7.3. да блокира своето потребителско име чрез метода на грешно въведени данни (след четири последователно въведени грешни пароли).

110.1. Клиентът носи пълна отговорност за настъпили последици от използване на „Алианц M-bank“ на устройство, на което технологичните права за достъп до операционната система на устройството, заложи от доставчика на операционната система, са променени от Потребителя с цел премахване на наложени от производителя ограничения. Статусът на устройството, описани в предходното изречение е дефиниран от производителите на операционни системи като "rooted" или "jail-broken".

110.2. С цел предотваряване негативни за Клиента последици, Банката уведомява Потребителят всеки път, когато последният достъпва „Алианц M-bank“ от устройство със статус "rooted" и "jail-broken".

110.3. След получаване правата на достъп и ползване на платежен инструмент Потребителят е задължен да предприеме всички разумни действия за запазване на неговите персонализираните защитни характеристики.

110.4. Описаните статуси на ползвано мобилно устройство, а именно: „rooted“ или "jail- broken" предоставят потенциална възможност за компрометиране на устройството и достъп до защитните характеристики на предоставения за ползване от страна на клиента платежен инструмент „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ вследствие неизпълнение на задължението на Потребителя по точка 109.10 от настоящите Общи условия.

## г) Права, задължения и отговорности на Банката

111.1. С подписването на договор за регистрация в „Алианц E-bank“ и подаване на искане за регистрация от страна на Клиент, Банката приема следните задължения:

111.1.1. Да предостави на всички Потребители, за които Клиентът е заявил регистрация за ползване на „Алианц E-bank“, съобразно техните правомощия, средства за достъп и достъп до „Алианц E-bank“ 24 часа в денонощие, 7 дни в седмицата.

111.1.2. Да приема 24 часа в денонощието, подадените от Потребителя нареждания за изпълнение на платежни операции при ограниченията на процедурата EOD.

111.1.3. Да изпълни всяко нареждане за платежна операция, получено в „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ под формата на електронен документ, подписан чрез мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID. В случаите, когато съгласно действащото законодателство се изисква предоставяне на допълнителни документи от страна на Клиента във връзка с плащанията, Банката извършва операцията след предоставянето им. При констатирано несъответствие при съставяне на документите или непредставяне на такива, Банката уведомява своевременно Клиента /Потребителя и не извършва операцията.

111.1.4. Да изпълни всяко нареждане за платежна операция, ако по сметката на Клиента има достатъчна разполагаемост за изпълнение на цялата наредена сума, включително и за дължимите такси и комисиони по съответната платежна операция. Не се допускат частични изпълнения по отделни нареждания за платежни операции.

111.1.5. Да изпълнява платежни операции, наредени от Потребител по реда на постъпването им.

111.1.6. Да не изпълнява наредена платежна операция само в случай че е получила своевременно писмено искане от Клиента за оттегляне на нареждането преди изпълнението му.

111.1.7. Да изпълнява наредени от Потребител платежни операции, съобразно посоченото време за изпълнение в т.111.1.2 от настоящите Общи условия.

- 111.1.8. Да блокира по обективни причини достъпа на Потребител чрез „Алианц Е-bank“, свързани със:
- 111.1.8.1. сигурността на платежния инструмент, при съмнения, че функциите на „Алианц Е-bank“, достъпни от Потребителя се ползват от неупълномощени лица.
- 111.1.8.2. съмнение за неразрешена употреба на платежния инструмент от Потребител, който с действията си нарушава изискванията на действащите нормативни актове, не спазва инструкциите на Банката и Ръководството за потребителите, застрашава сигурността и правилното функциониране на системата;
- 111.1.8.3. употреба на платежния инструмент с цел измама;
- 111.1.8.4. в случаите по предходните точки, при възможност преди блокирането или най-късно след това Банката информира Потребителя и Клиента/ите за блокирането и причините, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, пречатващи информирането на Потребителя и Клиента/ите.
- 111.1.9. Да дава консултации относно ползването на „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“, при поискване от Клиента или Потребителя.
- 111.1.10. Да гарантира запазване на банковата тайна относно средствата и операциите на Клиента, с изключение на предвидените в закона случаи.
- 111.1.11. Да уведоми Клиента и Потребителя при временно блокиране на достъпа до „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“ по технически причини, свързани с техническа профилактика на системата или внедряване на нови услуги и функционалности.
- 111.2. След подписването на договора банката има право да:
- 111.2.1. откаже изпълнение на подадено от Клиента нареждане за платежна операция, ако то не съответства на действащото в страната законодателство, ако нарушава вътрешните правила на Банката, ако е непълно, неправилно съставено или има технически грешки;
- 111.2.2. променя съдържанието и вида на предоставяната оперативна и справочна информация по начин, който не влияе върху характера и ефективността на платежния инструмент;
- 111.2.3. променя техническите изисквания за достъп, в случаи на нововъведения, законови промени или от съображения за сигурност;
- 111.2.4. временно или за постоянно добавя нови, променя или блокира съществуващи услуги и поставя ограничения за операции в „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“, за което предизвестява Клиента;
- 111.2.5. временно да блокира достъпа до „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“, по технически причини свързани с техническа профилактика на системата или внедряване на нови услуги и функционалности;
- 111.3. Отговорности на Банката, влизащи в сила от момента на подписване на договора:
- 111.3.1. Банката носи отговорност за настъпили последици от неправилно изпълнени нареждания или неправилно удържани такси и комисиони, при изпълнение от страна на Клиента на условията - предмет на договора за регистрация в „Алианц Е-bank“ и настоящите Общи условия;
- 111.3.2. Банката не носи отговорност за вредите, настъпили вследствие на изпълнение на операции, наредени и подписани от Потребител чрез средствата за електронно идентифициране, с изключение на коректно изпълнение на задълженията му по точка 108.4. от настоящия раздел;
- 111.3.3. Банката не носи отговорност в случай на неизпълнение на задълженията си по настоящия договор по причини, дължащи се на технически повреди или други събития извън нейния контрол, както и при всяка друга невъзможност за изпълнението по причини, които не могат да ѝ се вменят във вина.

#### **д) Средства за достъп и идентификация**

- 112.1. Потребителят може да ползва съгласно изискванията на Банката едно или комбинация от следните персонализирани с неговите данни средства за достъп и ползване на „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“ в зависимост от предоставените му права:
- 112.1.1. Потребителско име и парола – служат за достъп/стартране на потребителска сесия към „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“. При регистрация на Потребителя системата автоматично генерира потребителско име и парола, които се изпращат на електронен адрес на Потребителя. Потребителят има право и технологична възможност по всяко време да извърши промяна на потребителското си име и парола. При липса на успешен вход в „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“ в продължение на шест месеца, както и след четири последователно въведени грешни пароли, Банката блокира потребителското име. Потребителят може да заяви отблокиране в офис на Банката.
- 112.1.2. Мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID, в което Потребителя е извършил успешна регистрация, и което може да се използва по един от следните начини:
- 112.1.2.1. за удостоверяване самоличността на Потребителя при стартране на потребителска сесия (достъпване на „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“) в комбинация с потребителското име и парола;
- 112.1.2.2. за подписване на електронни документи при предоставени права на Потребителя за изпълнение на платежни операции чрез „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“;
- 112.3. Когато Клиентът е определил един или повече Потребители към своето интернет банкиране, всеки от тях ползва индивидуално средство за достъп и идентификация – потребителско име, парола и регистрация в мобилно приложение

**е) Откриване на сметки и депозити**

113.1. Клиент – физическо лице, регистриран в „Алианц Е-bank“, има право да открива сметки и депозити чрез „Алианц Е-bank“ на свое име.

113.2. Откриване на сметки и депозити чрез „Алианц Е-bank“ се позволява само, когато са спазени кумулативно следните условия:

113.2.1. Потребителят има права за подпис на документи (нареждане на преводи) по поне една сметка, открита на негово име, от която е възможно захранване на новата сметка съгласно параметрите на продуктите, техните Общи условия и тарифата на Банката;

113.2.2. Клиентът е актуализирал данните на своята клиентска регистрация в Банката съгласно законодателните изисквания по Раздел IIIa от ДОПК.

113.3. Договорите за всички сметки и депозити, открити през „Алианц Е-bank“, се съхраняват в електронен формат на сървъра на Банката и са достъпни за разглеждане от Клиентите през приложението за интернет банкиране „Алианц Е-bank“.

113.4. Общите условия (когато е приложимо) и тарифата на Банката са достъпни за Клиентите в салоните на Банката, и на нейната уеб страница <http://www.allianz.bg>.

113.5. С подписването на договор за регистрация и ползване на електронен платежен инструмент „Алианц Е-bank“/ „Алианц М-bank“ Клиентът се счита за уведомен, че при подадена от негова страна декларация по чл. 142, ал.1 от ДОПК, във връзка с автоматичния обмен на финансова информация в областта на данъчното облагане съгласно FATCA споразумението, Common reporting standard (CRS) на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) и Директива 2014/107/ЕС на Съвета от 9 декември 2014 г. по отношение на задължителния автоматичен обмен на информация в областта на данъчното облагане, в офис на Банката, с която декларира, че е местно лице за данъчни цели на участваща юрисдикция по §1а, т.43 от допълнителните разпоредби на ДОПК, за всички негови сметки, депозити и други продукти, които той ползва за съхранение на парични средства, включително откритите през „Алианц Е-bank“, се предоставя информация на изпълнителния директор на Националната агенция за приходите, който осъществява автоматичен обмен на финансова информация с компетентния орган на всяка участваща юрисдикция, с която има договореност.

**ж) Оспорване на платежни операции и възражения**

114.1. Банката коригира неточно изпълнена или неразрешена платежна операция, само ако Ползвателят на платежни услуги (Клиентът и/или Потребителят) са уведомили писмено Банката без неоснователно забавяне, след като е узнал за такава операция, която поражда възможност за предявяване на правата му, включително по смисъла на чл. 91, 92 и чл. 93, ал.1 от ЗПУПС, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му.

114.2. Банката се задължава да разглежда случаите на оспорени платежни операции и се произнася по съответните възражения по реда и в сроковете, предвидени в приложимото законодателство.

114.3. Когато ползвателят на платежна услуга твърди, че не е разрешавал изпълнението на платежна операция или че е налице неточно изпълнена платежна операция, доставчикът на платежната услуга носи доказателствената тежест при установяване автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране, осчетоводяването, както и за това, че операцията не е засегната от техническа повреда или друг недостатък в услугата, предоставена от доставчика на платежни услуги..

114.4. В случай на неразрешена платежна операция доставчикът на платежни услуги на Клиента (платеца) му възстановява незабавно стойността на неразрешената платежна операция и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след като е забелязал или е бил уведомен за операцията, освен когато доставчикът на платежни услуги на платеца има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това. Когато е необходимо, доставчикът на платежни услуги на платеца възстановява платежната сметка на платеца в състоянието, в което тя би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената платежна операция. Вальорът за заверяване на платежната сметка на платеца е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на неразрешената платежна операция.

114.5. Разпоредбата на предходната точка не се прилага и Клиентът (платецът) може да понесе загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, до максимален размер, договорен между доставчика на платежни услуги и ползвателя, но не повече от 100 лв.

114.6. Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, когато ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по чл. 75 от ЗПУПС умишлено или поради груба небрежност. В тези случаи платецът понася вредите независимо от размера им.

114.7. Когато доставчикът на платежни услуги на Клиента (платеца) не изисква задълбочено установяване на идентичността на клиента, платецът не понася загуби, освен когато е действал с цел измама. Когато получателят или

доставчикът на платежни услуги на получателя не успее да приеме задълбоченото установяване на идентичността на клиента, той възстановява имуществените вреди, причинени на доставчика на платежни услуги на платеца.

114.8. След уведомяването от страна Клиента (платец) за изпълнение на задължението му по т.75, т.2. от ЗПУПС, Клиентът не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, с изключение на случаите, когато платецът е действал чрез измама.

114.9. Възстановяване на средства по платежни операции, извършени по инициатива на или чрез получателя за вече изпълнена и разрешена платежна операция се извършва в случай че са спазени едновременно следните условия:

- към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност;  
- стойността на платежната операция надвишава очакваната от платеца стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции.

114.9.1. Искането за възстановяване на средства се отправя от платеца в срок от 56 дни от датата на задължаване на сметката.

114.9.2. Банката е длъжна да разгледа искането за възстановяване в срок от 10 работни дни и да възстанови цялата сума от платежната операция или при отказ за възстановяването ѝ да посочи основанията за отказа. В случай че решението не удовлетворява Клиента, той може да отнесе спора за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове, съгласно посоченото в т.43.3.

114.9.3. При възстановяване на сумата, сметката на платеца се заверява с цялата сума, като вальорът, с който се заверява е не по-късно от датата, на която е била задължена сметката.

## РАЗДЕЛ IV

### Регистриране и използване на услугите „SMS Известяване“ и „Алианц електронни справки“ (Услугите)

#### а) Регистрация и ползване

115.1. За да използва Услугите, Клиентът титуляр следва да притежава платежна сметка в BGN, USD, EURO, GBP или в CHF, разкрита в Банката.

115.2. Титулярят заявява еднократно своето желание да ползва Услугите чрез попълване на искане, в което се посочват:

115.2.1. Трите имена и ЕГН на Титуляря, ако е физическо лице, или фирма, ЕИК и три имена и ЕГН на представляващия, ако е юридическо лице.

115.2.2. Номерът/ата на сметката/ките за която/които Титулярят ще бъде уведомяван чрез съобщения за реализирани транзакции.

115.2.3. Лимит, над който ще се генерират съобщения при еднократни постъпления и/или плащания от сметката. При картови разплащания в чуждестранна валута се прилага същият размер на лимита, но в съответната валута на транзакцията.

115.2.4. Брой sms съобщения, които Титулярят предплаща.

115.2.5. Мобилен телефонен номер, към който ще се изпращат sms съобщения.

115.2.6. Имейл адрес, към който ще се изпращат имейл съобщения.

115.3. Услугите се използват за неопределен срок от време и влизат в сила от момента на депозиране на искането в Банката от страна на Титуляря.

#### б) Видове съобщения

116.1. Чрез Услугите се изпращат съобщения за всички успешни платежни операции, извършени със средства от сметката, както и за неуспешни операции, само в случаите, когато причина за неуспешната операция е недостатъчна наличност на средства по сметката и операцията е извършена с електронни платежни инструменти, издадени от Банката:

116.1.1. Карта

116.1.2. „Алианц E-bank“;

116.1.3. „Алианц M-bank“;

116.2. Съобщения се изпращат при всеки случай на постъпления по посочената от Клиента (Титуляря) сметка. Съобщения се изпращат и при отмяна на авторизация, вследствие на неуспешно завършена платежна операция с карта.

116.3. Не се изпращат съобщения за картови разплащания, изпълнени в режим off-line и за транзакции, резултат от платени лихви, такси и комисионни, с изключение на платени лихви по спестовни сметки.

116.4. В съобщенията, изпращани от Банката, се включва информация за номера на сметката/картата, с която е реализирана транзакцията, сума и валута на транзакцията, контрагент, тип на транзакцията.

116.5. В sms съобщенията, изпращани от Банката, се включва информация и за разполагаемата сума по сметката след всяка транзакция.

116.6. Банката изпраща на посочен от Клиента (Титуляря) електронен адрес отчетна информация за всички реализирани операции с посочена сметка, за определен период от време - календарен ден, седмица и месец.

116.7. Банката изпраща уведомителни sms съобщения на посочения от Клиента (Титуляря) мобилен телефонен номер при оставаш брой 10 sms съобщения от предплатения пакет SMS съобщения, както и при изчерпването му.

#### **в) Финансови условия**

- 117.1. Банката събира служебно от посочена от Клиента (Титуляря) сметка абонаментна такса за ползване на услугата „SMS Известяване“, съгласно действащата тарифа на Банката.
- 117.2. Клиентът (Титулярят) не дължи такси за всички изпратени от Банката имейл съобщения, както и за SMS съобщенията по т. 116.7.
- 117.3. Когато предплатеният от Клиента (Титуляря) пакет SMS съобщения достигне неизразходван лимит от 10 съобщения, Банката служебно задължава сметката на Титуляря със стойността на първоначално предплатения брой съобщения.
- 117.4. В случай че сметката от която се събира таксата за пакет SMS съобщения е открита в чуждестранна валута, тя се задължава по обменния курс на Банката в деня на събиране на таксата.
- 117.5. При прекратяване ползването на Услугите, Банката не възстановява остатъчната стойност от предплатения пакет SMS съобщения.

#### **г) Права и задължения на Клиента титуляр**

- 118.1. Клиентът (Титуляр) има право:
- 118.1.1. Да оспори начислените такси и комисиони за пакет SMS съобщения.
- 118.1.2. Да подаде възражение за установена от него грешка или нередовност при предоставяне на Услугите от страна на Банката.
- 118.1.3. Да поиска временно или окончателно прекратяване ползването на Услугите.
- 118.1.4. Да посочи стойности за постъпления и плащания от сметката, над които ще се изпращат съобщения, за реализирани транзакции.
- 118.1.5. Да поиска промяна на условията за ползване на Услугите;
- 118.2. Титулярят е длъжен да уведоми незабавно при проблеми при ползването на Услугите обслужващата го локация на Банката.

#### **д) Права и задължения на Банката**

- 119.1. Банката има право:
- 119.1.1. Да изпраща съобщения за операциите посочени в настоящите Общи условия по посочената от Титуляря сметка, съгласно заявените от него условия на ползване на Услугите, за което Титулярят дава изричното си съгласие с подписването на искането.
- 119.1.2. Да прекрати временно или окончателно използването на Услугите при настъпване на условията по т.37.

#### **е) Отговорности**

- 120.1. Титулярят отговаря за всички задължения, предвидени в настоящите Общи условия за регистриране и използването на Услугите.
- 120.2. Банката не гарантира възможността за получаване на съобщения и не носи отговорност в случай че генерирано от нея SMS съобщение не бъде предадено от телефонния оператор до мобилния телефонен номер, както и в случаите, когато поради обстоятелства, независещи от Банката, съобщение не бъде получено от Титуляря.
- 120.3. В случай че обслужващият телефонен оператор не осигурява изпращането на SMS съобщения в чужбина, Банката не носи отговорност за неполучените от Титуляря съобщения.
- 120.4. Банката не носи отговорност за погрешно посочени в искането от Титуляря телефонни номера и имейл адреси.
- 120.5. В случай че Титулярят не получи SMS съобщение по причина, за която Банката отговаря, нейната отговорност е ограничена до размера на получената от нея такса за конкретната услуга, която не е извършена или е извършена некачествено.
- 120.6. Извън случаите по т.120.5., Титулярят не може да претендира от Банката обезщетение за вреди и/или пропуснати ползи.
- 120.7. Банката изпраща съобщение за реализирана платежна операция до 10 минути след осчетоводяването ѝ, с изключение на случаите, когато платежната операция е извършена с карта, в които съобщението се изпраща до 10 минути след извършване на авторизацията. В периода от 23:00 до 8:00, Банката изпраща съобщения само за реализираните операции на ПОС, ВПОС и АТМ терминали, с електронни платежни инструменти посочени в точка 2.1. от настоящия раздел. Съобщенията за останалите операции, осчетоводени в периода от 23:00 до 8:00 се изпращат до посочения от Титуляря телефонен номер след 8:00.

## ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Неразделна част от настоящите Общи условия е действащата към датата на подписване на договора Тарифа. Промени в тях се извършват при условията на Глава Първа. Общи положения, Раздел III. Промени в Общите условия, и при спазване на разпоредбите на Закона за платежните услуги и платежните системи.

§ 2. Всички спорове, нерешени по съгласие на страните, породени от тези Общи условия и договора, към който принадлежат или отнасящи се до тяхното тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Рамковия договор или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат решавани от компетентния български съд по реда, предвиден в действащото гражданско законодателство.

§3. Настоящите Общи условия са приети на 10.02.2023 г. на заседание на УС на „Алианц Банк България“ АД и влизат в сила от 20.02.2023 г.

§4. Настоящите Общи условия са съставени едновременно на български език и английски език. В случай на противоречие между българската и английската версия, приоритет ще има версията на български език.

КЛИЕНТ: \_\_\_\_\_

(три имена и подпис)

ЗА БАНКАТА: \_\_\_\_\_

## ПРИЛОЖЕНИЯ

**Приложение 1. Оперативни лимити за ползване на банкова платежна карта:**

Лимити	Видове лимити	Сумите на лимитите и заявените лимити за промяна са в <b>BGN</b>				
		Debit Mastercard	Mastercard Standard	Mastercard Gold	Platinum Debit Mastercard	Platinum Credit Mastercard
		Стандартни	Стандартни	Стандартни	Стандартни	Стандартни
За една трансакция в страната	плащане *	6 000	4 000	6 000	9 000	10 000
	теглени пари в брой **	2 000	2 000	2 000	4 000	4 000
За една трансакция в чужбина	плащане *	6 000	4 000	6 000	9 000	10 000
	теглени пари в брой **	1 000	1 000	1 000	2 000	2 000
24 часов лимит в страната	плащане *	9 000	6 000	8 000	12 000	12 000
	теглени пари в брой **	4 000	3 000	3 200	4 000	4 000
	общо	13 000	9 000	11 200	16 000	16 000
24 часов лимит в чужбина	плащане *	9 000	6 000	8 000	12 000	12 000
	теглени пари в брой **	2 000	2 000	3 000	4 000	4 000
	общо	11 000	8 000	11 000	16 000	16 000
24 часов лимит в страната и чужбина	плащане *	15 000	12 000	16 000	24 000	24 000
	теглени пари в брой **	4 000	5 000	6 200	8 000	8 000
	общо	19 000	17 000	22 200	32 000	32 000
	брой трн./24 часа	15	20	20	20	20
7 дневен лимит в страната	плащане *	10 000	8 000	10 000	20 000	20 000
	теглени пари в брой **	10 000	5 000	6 800	8 000	8 000
	общо	20 000	13 000	16 800	28 000	28 000
7 дневен лимит в чужбина	плащане *	9 000	8 000	10 000	20 000	20 000
	теглени пари в брой **	4 000	4 000	6 000	6 000	6 000
	общо	13 000	12 000	16 000	26 000	26 000
7 дневен лимит в страната и чужбина	плащане *	19 000	16 000	20 000	40 000	40 000
	теглени пари в брой **	14 000	9 000	12 800	14 000	14 000
	общо	33 000	25 000	32 800	54 000	54 000
	брой трн./7 дни	50	60	60	60	60

\*Операция „Плащане“ представлява покупка на стока и/или услуга.

\*\*Операция „Теглене на пари в брой“ представлява теглене на пари в брой чрез банкомат и теглене на пари чрез ПОС-терминално устройство.

При теглене на пари чрез банкомат, максималната стойност на единична трансакция зависи и от характеристиките на устройството, на което се извършва операцията.

За карти, издадени към сметки в EUR или USD, стойността посочените лимити се дели на две.

Броят на трансакциите включва всички успешни и неуспешни трансакции, както и справочни операции.

**Приложение 2. Видове платежни услуги и платежни операции, позволени по платежна сметка**

### Видове платежни услуги, позволени за платежната сметка

1. Внасяне на пари в наличност (в т.ч. налични преводи в системата на банката);
2. Теглене на пари в наличност;
3. Прехвърляне на средства по платежна сметка в системата на банката;

- 3.1. Получени средства от други платежни сметки в системата на банката;
- 3.2. Прехвърляне на средства по друга платежна сметка в системата на банката;
- 3.3. Прехвърляне на средства по друга платежна сметка в системата на банката чрез интернет банкиране.

#### **Платежни операции в лева**

- 4. Получени кредитни преводи в лева:
  - 4.1. Получени кредитни преводи от друга банка в страната (БИСЕРА6 (RINGS));
- 5. Издадени кредитни преводи в лева:
  - 5.1. Издадени кредитни преводи за друга банка в страната (БИСЕРА (РИНГС)).
  - 5.2. Издадени многоредови кредитни преводи извън системата на банката (БИСЕРА (РИНГС)).
- 6. Издаден превод по искане за директен дебит в лева:
  - 6.1. Издаден превод по искане за директен дебит в системата на банката;
  - 6.2. Издаден превод по искане за директен дебит извън системата на банката.
- 7. Получено нареждане за директен дебит в лева:
  - 8.1. Получено преводно нареждане за директен дебит в системата на банката;
  - 8.2. Получено преводно нареждане за директен дебит извън системата на банката.
- 9. Изпълнение на нареждания за периодични преводи в лева и валута:
  - 9.1. Изпълнение на нареждания за периодични преводи извън системата на банката (БИСЕРА 6 (RINGS));
  - 9.2. Изпълнение на нареждания за периодични преводи в системата на банката.
- 10. Плащания чрез E-Banking:
  - 10.1. Издадени кредитни преводи извън системата на банката (БИСЕРА (РИНГС));
  - 10.2. Издадени многоредови кредитни преводи извън системата на банката (БИСЕРА (РИНГС)).
- Бюджетни плащания в лева
  - 11. Получени преводи от други банки от бюджета:
    - 11.1. Получени кредитни преводи от бюджетни сметки в други банки (БИСЕРА6 (RINGS));
    - 11.2. Получени многоредови кредитни преводи от бюджетни сметки в други банки (БИСЕРА6 (RINGS)).
  - 12. Плащания към бюджетни предприятия:
    - 12.1. Издадени кредитни преводи към бюджетни сметки в системата на банката;
    - 12.2. Издадени кредитни преводи за други банки към бюджетни сметки (БИСЕРА6 (RINGS));
    - 12.3. Издадени многоредови преводи за други банки към бюджетни сметки (БИСЕРА6 (RINGS));
    - 12.4. Преводно нареждане за директен превод към бюджетни сметки (БИСЕРА6 (RINGS)).

#### **Платежни операции в EUR в страната и Еврозоната**

- 14. Получени кредитни преводи в EUR в страната и еврозоната:
  - 14.1. Получени кредитни преводи в страната чрез БИСЕРА7;
  - 14.2. Получени кредитни преводи в страната чрез ТАРГЕТ2;
  - 14.3. Получени кредитни преводи в еврозоната чрез SEPA.
- 15. Издадени кредитни преводи в EUR в страната и еврозоната:
  - 15.1. Издадени кредитни преводи в страната чрез БИСЕРА7;
  - 15.2. Издадени кредитни преводи в страната чрез ТАРГЕТ2;
  - 15.3. Издадени кредитни преводи в еврозоната чрез SEPA.
- 16. Издаден превод по искане за директен дебит в EUR в страната и еврозоната:
  - 16.1. Издаден превод по искане за директен дебит в страната чрез БИСЕРА7;
  - 16.2. Издаден превод по искане за директен дебит в еврозоната чрез SEPA.
- 17. Получено нареждане за директен дебит в EUR в страната и еврозоната:
  - 17.1. Получено преводно нареждане за директен дебит в страната чрез БИСЕРА7;
  - 17.2. Издаден превод по искане за директен дебит в еврозоната чрез SEPA;
- 18. Изпълнение на налични парични преводи (касови преводи) EUR в страната и еврозоната:
  - 18.1. Издадени налични преводи в страната чрез БИСЕРА7;
  - 18.2. Издадени налични преводи в еврозона чрез SEPA.
- 19. Плащания чрез E-Banking EUR в страната и еврозоната:
  - 19.1. Издадени кредитни преводи преди падежа извън системата на банката;
  - 19.2. Издадени кредитни преводи в страната чрез БИСЕРА7;
  - 19.3. Издадени кредитни преводи в страната чрез ТАРГЕТ2;
  - 19.4. Издадени кредитни преводи в еврозоната чрез SEPA.
- 20. Изпълнение на нареждания за периодични преводи в EUR в страната и еврозоната:
  - 20.1. Изпълнение на нареждания за периодични преводи извън системата на банката (БИСЕРА7) SEPA;
  - 20.2. Изпълнение на нареждания за периодични преводи в системата на банката.




21. Платежни операции във валута - трети страни:
- 21.1. Получени кредитни преводи от трети страни;
- 21.2. Издадени кредитни преводи за трети страни;

#### Изпълнение на платежни операции чрез платежни карти.

22. Теглене от АТМ (банкомат) и ПОС терминал:
- 22.1. Теглене от АТМ (банкомат) и ПОС терминал в страната;
- 22.2. Теглене на АТМ в чужбина;
- 22.3. Теглене на ПОС терминал в страната;
- 22.4. Теглене на ПОС терминал в чужбина;
- 22.5. Разплащания с дебитни карти;
- 22.6. Заплащане на ПОС терминал в страната;
- 22.7. Заплащане на ПОС терминал в чужбина;
- 22.8. Превод между сметки;
- 22.9. Плащане на периодични сметки - данъци, такси и др., чрез системата ePAY (чрез АТМ) банкомат;
- 22.10. Плащане на периодични сметки - данъци, такси и др., чрез системата ePAY;
- 22.10. Плащане на комунални сметки чрез „Електронни битови сметки“.

#### Приложение 3. Определения

1. Платежен инструмент е персонализирано устройство/устройства и/или набор от процедури, договорени с Банката и използвани с цел подаване на платежно нареждане. Банката предлага следните платежни инструменти:
  - 1.1. Безконтактна дебитна/кредитна карта – платежен инструмент, върху който е записана информация по електронен начин и се използва многократно за идентификация на Картодържател. Осигурява на Картодържателя отдалечен достъп до собствени парични средства и/или до предварително договорен с Банката размер на кредитен лимит и е предназначена за използване в Република България и в чужбина. Разполага с функционалност за безконтактно прочитане на ЧИП-а и съдържа във визията си отличителен знак за безконтактно плащане: графично изображение на радио-честота „”.
  - 1.2. Интернет банкиране „Алианц E-bank“/ „Алианц M-bank“ – платежен инструмент, който предоставя на Потребител персонализиран достъп до набор от технологични процедури с цел изпълнение на платежни операции и/или неплатежни действия от сметки на Титуляр в Банката чрез достъпване на платежния инструмент през интернет адрес <https://remote.bank.allianz.bg/EBank/>.
2. Персонален идентификационен номер (ПИН) – представлява комбинация от цифри и служи за идентифициране на Картодържателя/Потребителя/Клиента. ПИН-а е известен само и единствено на Картодържателя/Потребителя/Клиента и може да бъде променян само от него.
3. Сметка е разплащателна платежна сметка, водена от банката на името на титуляря, по която са издадени една или повече банкови карти, по която се отчитат операциите, извършени с тях и по която се плащат таксите, комисионите и разноските, както и главницата, лихвите, неустойките, обезщетенията, дължими от титуляря, в случай че по сметката е отпуснат одобрен от банката кредит;
4. Титуляр - лицето, на чието име се води сметката, обслужваща операциите, извършени с издадения към нея платежен инструмент.
5. Картодържател - физическо лице, на чието име е издадена карта. Картодържателят се определя в предварително подадено от Титуляря искане за издаване на карта по образец на Банката. Картодържателят е основен картодържател, когато е и титуляр на сметката, по която е издадена картата, или е законен представител на фирмата, при сметка на юридическо лице. Допълнителен картодържател е физическо лице, на чието име по искане на Титуляря е издадена карта, при наличието на съществуваща карта на Основен картодържател. Допълнителен картодържател на дебитна карта може да бъде и непълнолетно лице. Могат да бъдат посочени повече от един Допълнителни картодържатели. Допълнителният картодържател ползва средства по сметката на Титуляря съгласно параметрите и лимитите на картата, издадена на негово име.
6. Клиент на „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ – физическо или юридическо лице, или търговец, или бюджетно предприятие, титуляр на сметка/и в Банката.
7. Потребител на „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ – дееспособно физическо лице или законен представител на търговец или юридическо лице, или всяко физическо лице, упълномощено от Клиента с изрично нотариално заверено пълномощно, да се разпорежда чрез системата за интернет банкиране със средствата по сметка/и на Клиента или само да му бъде разкрита информация за конкретна/и сметка/и.
8. Месечно извличение по сметка с кредитна карта, обвързана с кредитен лимит – изявление на Банката в писмена или електронна форма за операции, извършени с кредитна/и и дигитализирана карта/и, издадени към сметката за един отчетен период, в т.ч. всички извършени по сметката платежни операции, включително операциите с всяка от издадените

към сметката карти, както и данни за сумите, вида и датата на извършване на операциите, датата на осчетоводяване на операциите в системата на Банката, минималната погасителна вноска и другите изискуеми суми и техния падеж, начислените по сметката такси, лихви и комисиони съгласно договора за кредитна карта, настоящите Общи условия и тарифата на Банката.

9. Месечно извличение за кредитна карта – изявление на Банката в писмена или електронна форма за операции, извършени с дадена карта, за един отчетен период. Тази справочна информация съдържа данни за операциите – дата на извършване, дата на осчетоводяване, вид на платежната операция, информация за търговец, устройство, сума и валута на платежната операция, сума на операцията във валутата на сметката, както и начислените такси към платежните операции. Изпраща се на посочен от Титуляря e-mail адрес до 5-то число на месеца, следващ месеца, за който е извлечението.

10. Отчет по сметка, която обслужва дебитна или кредитна карта, която не е обвързана с кредитен лимит има характеристиките на информацията по Раздел XVII от Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на юридически лица/търговци и по Раздел XVIII от Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица на „Алианц Банк България“ АД.

11. Отчетен период – всеки календарен месец от срока на действие на сключения договор за карта, считано от 1-во до последно число на месеца, за който период Банката издава извличение.

12. Оперативни лимити – определени от Банката нива на достъп до средства по сметката чрез картата в следните варианти: за една операция, за 24 часа и за 7 дни, при следното разделение на операциите, извършвани с картата: плащане на стоки и услуги, и теглене на пари в брой.

13. Кредитен лимит – максималният размер на кредита по сметката, който Банката разрешава да бъде ползван с кредитна карта, издадена към сметката;

14. Разполагаема наличност – сумата на внесените средства по сметката, увеличена с неусвоен кредитен лимит (в случаите на отпуснат кредитен лимит), намалена с определен в тарифата на Банката минимален неснижаем остатък, когато се предвижда такъв.

15. Неразрешен овърдрафт – всяко допуснато превишение на разполагаемата наличност, увеличена с размера на минималния неснижаем остатък, вследствие на извършена операция и/или начислени от Банката по сметката лихви, неустойки, обезщетения, такси, комисиони или разноски.

16. Падеж – датата, на която Титулярят е длъжен да погасява дължимите суми, възникнали при ползването на картата през определен отчетен период и крайната дата, на която Титулярят е длъжен да погаси всички задължения по кредита.

17. Минимална погасителна вноска (МПВ) – сумата, която Титулярят е длъжен да погасява ежемесечно, във връзка с ползването на кредитна/и карта/и.

18. Гратисен период – срок, в който Титулярят не дължи лихва за извършени операции от типа „плащане на стоки и услуги“, в случай че няма просрочени задължения от предходен отчетен период. Срокът на гратисния период е до 45 календарни дни. За гратисния период Банката не начислява лихва върху сумата на съответното задължение, но само в случай че то бъде погасено. При непогасяване на съответното задължение на падежа, лихвата се начислява върху непогасеното задължение с обратна дата, считано от датата на възникването му.

19. Авторизация – процес на одобрение на операция, извършена с карта от страна на системата на картов оператор или авторизационната система на Банката, при която се блокира заявената от Картодържателя сума след проверка на техническите параметри на картата и след проверка на разполагаемата наличност. Блокираната сума се осчетоводява по сметката на Титуляря след изпращане на финансово съобщение от страна на институцията, обслужваща съответното устройство, на което е извършена операцията. Срокът за изпълнение на финансовото представяне е до 45 дни от датата на извършване на операцията.

20. Режим on-line – режим, при който платежната операция с карта се извършва чрез иницииране на съобщение от терминалното устройство в реално време към авторизационната система на издателя. Информацията за одобрение или отказ на платежната операция с карта, извършена в този режим се получава от издателя на платежния инструмент или от международния картов оператор, според параметрите на картата.

21. Режим off-line – режим, при който платежната операция с карта се изпълнява без да се изисква одобрение в реално време от авторизационната система на издателя или на обслужващия го оператор на картова система. Одобрението или отказът на платежната операция се определя на база параметрите на картата, инсталирани в носителя за софтуерна информация (ЧИП или магнитна лента), които са прочетени/обработени от терминалното устройство в процеса на извършване на платежната операция.

22. Безконтактна платежна операция – платежна операция с карта, която се извършва чрез доближаване на безконтактна дебитна или кредитна карта до безконтактен четец на ПОС устройство. Информацията между картата и устройството се обменя на база определена радио-честота. Безконтактна платежна операция се изпълнява до определена стойност без въвеждане на ПИН код, която се дефинира от картовите организации отделно за всяка държава. Безконтактна платежна операция може да бъде изпълнена както в режим on-line, така и в режим off-line.

23. Контактна платежна операция – платежна операция, която се извършва чрез обработване на данните на картата от терминалното устройство чрез поставяне на картата в четящото устройство на терминала.

23.1. При извършване на контактна платежна операция чрез обработване на данните от ЧИП-а на картата, терминалното устройство изисква въвеждане на ПИН код. При тези платежни операции не се изисква подпис върху разписката от

терминалното устройство от страна на оправомощения ползвател на картата.

23.2. При извършване на контактна платежна операция чрез обработване на данните от магнитната лента на картата, терминалното устройство може да не изиска въвеждане на ПИН код. При тези платежни операции оправомощеният ползвател е задължен да подпише разписката, генерирана от терминалното устройство, която потвърждава изпълнена платежна операция.

24. 3D Защита - Услугата представлява електронен метод за допълнителна защита на плащания с карти в интернет.

26. Кодова дума – Посочва се от Картодържателя в искането за издаване на карта и се използва за негова идентификация пред Банката, при предоставяне на ограничен набор от услуги по телефон.

27. Достъп до сметка чрез „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“ – достъпът на всеки отделен Потребител до сметка/и на Клиента се определя от Клиента съгласно предоставените от него правомощия на основание депозирано в Банката пълномощно и съобразно следните параметри:

27.1. Платежна група:

27.1.1. справки – използва само справочните функции;

27.1.2. съставяне на всякакви платежни документи без SWIFT;

27.1.3. съставяне на платежни документи със SWIFT – включва всички операции без плащане към СЕБРА, нареждане разписка;

27.1.4. всички – Потребителят съставя и подписва всички платежни документи с изключение на СЕБРА;

27.1.5. всички без SWIFT – Потребителят съставя и подписва всички платежни документи без плащане към СЕБРА и нареждане на междубанков валутен превод SWIFT;

27.1.6. СЕБРА – използва се само от разпоредители с бюджетни средства, като функцията позволява съставяне и подписване на платежни документи.

27.2. Роля – Клиентът определя роля само за онзи Потребител, на който е дал право да подписва платежни документи. Ролята определя правото на Потребителя да подписва електронни платежни документи самостоятелно или заедно с друг/и Потребител/и, описани в искането, като се посочва последователност на подписите на Потребителите.

27.3. Лимити – за всеки Потребител с право за подписване на електронен платежен документ Клиентът определя лимити за платежните операции. Лимитите са разделени по следните категории и се възстановяват на следния принцип:

27.3.1. Дневен лимит - обща сума от всички платежни операции за счетоводна дата. Дневният лимит се включва в рамките на един счетоводен ден, отразен в основната банкова система и се възстановява при смяна на счетоводната дата.

27.3.2. Седмичен лимит – обща сума за всички платежни операции за една календарна седмица (понеделник – неделя). Сумата се изчислява като се съберат всички наредени необработени и успешно обработени платежни операции от началото на седмицата. Лимитът се възстановява след обновяване на смяна на последната счетоводна дата за изтеклата седмица.

27.3.3. Лимит на документ – максимална стойност на единична платежна операция, която може да бъде наредена от Потребителя.

28. Счетоводен ден – за целите на изпълнение на платежни операции в банковата информационна система (БИС), генерирани чрез платежен инструмент „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“, е денят, в който Банката е изпълнила наредената от Потребителя платежна операция. Счетоводният ден стартира след приключване на процедурата по обработване на данни в БИС, наречена End-of-day (EOD). Процедурата по предходното изречение стартира в периода между 19:30 – 20:30 и приключва на следващия календарен ден. Платежни операции, наредени в периода на изпълнение на процеса по EOD, ще бъдат обработени в БИС след приключване на процедурата EOD със счетоводна дата, отразяваща новия счетоводен ден.

29. Потребителско име – комбинация от цифри и/или букви, и/или определени символи, която служи за достъп до „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“.

30. Парола – комбинация от цифри, букви и символи, която служи за достъп до „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“.

31. Потребителска сесия - установена връзка между компютъра на Потребителя и сървъра на Банката, след като Потребителя е достъпил „Алианц E-bank“/„Алианц M-bank“.

32. Мобилно приложение „Алианц M-bank“ – инсталира се на мобилни устройства, покриващи следните минимални изисквания за операционна система: Android (2.2+) или iOS (4.3+), както и минимални изисквания за процесорна честота 550 MHz и RAM – памет – 256 MB. Всеки регистриран активен Потребител на „Алианц E-bank“ има право да използва платежния инструмент чрез мобилното приложение. Достъп чрез „Алианц M-bank“ се получава само след като Потребителят регистрира своето мобилно устройство в „Алианц E-bank“. При регистрацията на мобилното устройство се генерира код, който Потребителят въвежда в приложението с цел финализиране на регистрацията. За ползване на платежния инструмент чрез „Алианц M-bank“ е необходимо наличието на връзка с интернет.

33. Съобщения - структурирана информация, изпращана чрез SMS или имейл до посочен от титуляря телефонен номер или имейл адрес.

34. Задълбочено установяване идентичността на платеца (Картодържател/Потребител/Клиент), или накратко ЗУИ – процедура по установяване на идентичността, която е разработена по начин, който защитава поверителността на данните, и която включва използването на два или повече от следните независими елементи: знание (нещо, което само платеца знае), притежание (нещо, което само платеца притежава) и характерна особеност (нещо, което характеризира платеца).

35. Мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID – използва се за прилагане на ЗУИ от страна на Банката при нареждане на платежни операции от страна на Картодържателя/ Потребителя/ Клиента чрез предлагани от Банката платежни инструменти, както и при достъпване на „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“. Инсталира се на мобилни устройства, покриващи следните минимални изисквания за операционна система: Android (версия 5.0) или iOS (версия 10). За ползване на приложението е необходимо Картодържателя/Потребителя/Клиента да извърши регистрация, като ползва мобилния телефонен номер, който е предоставил на Банката при заявяването на съответната платежна услуга. В процеса по регистрация в приложението Картодържателя/Потребителя/Клиента задава ПИН код, който играе ролята на елемента „знание“ при прилагане на ЗУИ. Банката изпраща заявка за потвърждаване на платежна операция или за достъп до „Алианц Е-bank“/„Алианц М-bank“ чрез пуш нотификация до регистрираното от Картодържателя/Потребителя/Клиента мобилно устройство, което играе ролята на елемента „притежание“. При невъзможност за изпращане на пуш нотификация до мобилното устройство, Картодържателя/Потребителя/Клиента може да избере да получи еднократен код чрез SMS до ползвания от него мобилен телефонен номер, който играе ролята на елемента „притежание“. В случай че мобилното устройство на Картодържателя/Потребителя/Клиента има функционалност за четене на пръстов отпечатък, който играе ролята на „характерна особеност“, Картодържателя/Потребителя/Клиента може да избере да го ползва вместо ПИН. Банката прилага ЗУИ като изисква от Картодържателя/Потребителя/Клиента да използва комбинация от два от посочените в настоящата точка три елемента. Валидността на пуш нотификацията е 2 минути, а валидността на еднократния код е 5 минути, като след изтичането на този срок Картодържателя/Потребителя/Клиента следва да инициира генериране на нова пуш нотификация или на нов еднократен код.