

**ОБЩИ УСЛОВИЯ  
ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ НА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА  
ОТ „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД**

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Настоящите Общи условия за предоставяне на платежни услуги от „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД, наричани по-долу за краткост само „Общи условия“, уреждат условията и реда, по които „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД със седалище и адрес на управление и адрес за кореспонденция, както са посочени в съответния индивидуален Договор, ЕИК 131134023, лицензирана като Банка и съответно извършваща банкова дейност съгласно Заповеди РД 22 – 2270 / 16.11.2009 г., РД 22 – 0451 / 28.02.2012 г. и РД 22 - 0451 22.10.2012 на БНБ, e-mail: [office@tbibank.bg](mailto:office@tbibank.bg), Интернет страница: [www.tbibank.bg](http://www.tbibank.bg), наричана по-долу за краткост „Банката“, предоставя платежни услуги в национална и чуждестранна валута по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС) и изпълнението на отделни или поредица от платежни операции. Общите условия не се прилагат за платежни операции, попадащи в обсега на изключенията, посочени в чл. 2 ал.1 от ЗПУПС.
- 1.2. Съгласно действащото законодателство, Банката прилага мерки за превенция на използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и Клиентът е длъжен да спазва изискваните от Банката процедури, да предоставя данни и да съдейства за изпълнение на разпоредбите срещу изпирането на пари.
- 1.3. Общите условия уреждат отношенията, възникващи между потребители - физически лица, които са ползватели на платежни услуги, които извършват дейност, различна от своята търговска или професионална дейност (наричани по-долу за краткост „Клиенти“) и Банката във връзка с предоставените платежни услуги и са неразделна част от сключените между тях Рамков договор за предоставяне на платежни услуги или друг индивидуален договор за предоставяне на платежни услуги (наричани по-долу за краткост общо „Договор“).

**II. ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ**

- 2.1 При условията на действащото законодателство и съобразно вътрешните си правила и процедури Банката открива и води платежни сметки в местна и чуждестранна валута на физически лица. Платежните сметки водени от Банката се използват за изпълнение на платежни операции и за съхранение на пари. Банката може да поддържа и други видове сметки за съхранение на пари, които се обслужват при определени в Договор условия.

**2.2 Откриване на платежни сметки**

**2.2.1.** Банката открива платежна сметка лично и срещу представяне на документ за самоличност на Клиента или чрез пълномощник с нотариално заверено пълномощно, в което Клиентът изрично и изчерпателно е описал вида и обема на действията, които пълномощникът има право да извършва от негово име и за негова сметка. При разпореждане със сметката от трети лица се представят личните им данни по документ за самоличност. Банката има право да изисква и други документи от Клиента, които са необходими във връзка със специфични условия за откриване на платежната сметка, за идентификация на Клиента или на лицата с разпоредителни права, както и във връзка с изисквания на действащото законодателство и вътрешни правила на Банката.

**2.2.2.** Клиентът е длъжен незабавно да уведоми писмено Банката при настъпване на обстоятелства, които са от значение за идентификацията му, както и за идентификацията на неговите пълномощници и/или за воденето на Банковите му сметки (оттегляне на пълномощно, смърт на пълномощник, загубване, кражба или унищожаване на документ за самоличност и/или пълномощно и др.). Изменения в представените от Клиента/пълномощника документи имат сила по отношение на Банката само от момента, в който Банката е била уведомена за това от Клиента или друго оправомощено лице.

**2.2.3.** Банката отказва откриването на платежната сметка, ако Клиентът не е представил документите по чл. 2.2.1.

**2.3 Видове платежни сметки водени от Банката**

**2.3.1** *Разплащателна сметка* е платежна сметка за съхранение на пари за неопределен срок на името на Клиента, платими на виждане без срок за предизвестие от Клиента до Банката, по и от която разплащателна сметка, срещу възнаграждение, се изпълняват платежни операции по внасяне, прехвърляне и теглене на средства до размера на наличните суми. Клиентът може да ползва овърдрафт по сметката до предварително договорен лимит въз основа на отделен договор, сключен с Банката;

**2.3.2** *Сметка за електронни пари* е платежна сметка за съхранение на електронни пари, до които Банката е осигурила отдалечен достъп за изпълнение на платежни операции;

**2.3.3** *Сметка „Свободни пари“* е платежна разплащателна сметка със спестовен елемент, по и от която, срещу възнаграждение, може да се изпълняват платежни операции по внасяне, прехвърляне и теглене на средства до размера на наличните суми и/или прехвърляне на средства от друга сметка на Клиента, открита при Банката или при друг доставчик на платежни услуги;

**2.3.4** *Депозитна сметка* – за съхранение на пари за определен срок, по и от която може единствено да се внасят и теглят суми при условията на съответния Договор за депозит и Лихвения бюлетин на Банката (Лихвения бюлетин).

**2.3.5** *Сметка за основни операции* е платежна сметка за съхранение на пари в левове и предоставяне на платежни услуги по чл. 118 от ЗПУПС на Клиенти, само в качеството им на потребители, пребиваващи законно в Европейския съюз, включително такива без постоянен адрес, търсещи международна закрила лица и потребители, на които не е предоставено разрешение за пребиваване, но които не е възможно да бъдат експулсирани по правни или фактически причини. В случай на отказ за откриване на сметка за основни операции, Банката уведомява Потребителя за отказа, както и за конкретното основание за отказа веднага щом вземе решението, освен ако разкриването на тази информация би било в противоречие с целите на националната сигурност, общественения ред или законодателството относно предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма. Уведомлението се извършва писмено и за него не се събира такса. Достъпът на Клиенти до сметка за основни операции не е обвързан с покупката на допълнителни услуги или на акции на Банката.

**2.3.6** *Сметки със специален режим* и предназначение се откриват след предварително съгласуване в случай на желание на Клиента Банката да следи за изпълнението на специфични схеми за разпореждане, включително основание, обслужване изпълнението на сделки (покупко-продажба на недвижими имоти), при което Банката се явява гарант за изплащане на сумата при доказване сключването на сделката, дарителски кампании и т.н. Банката открива сметка след подаване на писмено искане от страните по сделката, в което се описва сделката и документа, който се изисква за доказване на сключването ѝ. След представянето на този документ в Банката средствата се освобождават в полза на продавача, респективно в случай на непредставяне, правото на разпореждане е на купувача. Сметката се закрива след изпълнение на предмета на договора за откриването ѝ.

**2.3.7** Други видове платежни сметки, които се обслужват при определени в индивидуален договор условия и съгласно действащото законодателство;

## 2.4 Закриване на платежни сметки

**2.4.1** Разплащателна сметка и сметка „Свободни пари“ се закриват по нареждане на Клиента, упълномощено от него лице, законният му представител, неговите наследници или на лицето, открило сметката в негова полза, в случай че Клиентът не е одобрил откриването на сметката на свое име – в деня на получаване на Искането за закриване на банкова сметка по образец на Банката, депозирано в Банката от лицето/а, подали искането за закриване;

**2.4.2** Депозитна сметка се закрива от Клиента, упълномощено от него лице, законният му представител, неговите наследници или на лицето, открило сметката в негова полза, без санкция в начислената лихва, на датата, посочена в Договора за депозит. Ако тази дата се пада неработен ден, закриването се извършва в първия работен ден, следващ датата на изтичане на срока. При предсрочно закриване на сметката (прекратяване на депозита) от страна на Клиента или при принудително изпълнение, Банката олихвява сумата за времето на действителното ѝ престояване с лихвен процент, приложим за разплащателна сметка, съгласно Лихвения бюлетин. При закриване на депозитна сметка в чуждестранна валута, сумата, която е по-малка от най-малката купюра в съответната чуждестранна валута, се изплаща в легова равностойност по курс „купува“ на Банката;

**2.4.3** Сметка за основни операции се закрива при спазване изискванията на чл. 121 от ЗПУПС;

**2.4.4** Платежната сметка се закрива с прекратяването на Договора при условията уговорени в него. Когато е приложимо, за периода от прекратяването на Договора до закриването на платежната сметка, Клиентът няма право да извършва платежни операции от тази платежна сметка, освен еднократна операция, за целите на закриване на платежната сметка;

**2.4.5** Банката едностранно прекратява Договор и закрива платежната сметка при неизпълнение от страна на Клиента на настоящите Общи условия или Договора.

**2.4.6** Платежната сметка се закрива при смърт на Клиента, като Банката следва да бъде писмено уведомена за това. Уведомлението може да бъде направено от всяко лице във всеки офис на Банката и следва да се придружи от акта за смърт.

**2.4.6.1.** Сумите по сметките на починалия Клиент се изплащат на наследниците след попълване на молба по образец на банката, подписана от наследниците или от техен пълномощник и след представяне на акт за смърт, удостоверение за наследници / обявено завещание (ако има такова), удостоверение от общината по последното местожителство на наследодателя, че сумите по сметките са декларирани и данъкът върху наследството е платен, когато такъв се дължи по закон, удостоверение от териториалното поделение на НОИ, в което са вписани последният месец, за който починалия е имал право на пенсия, както и месецът, до който е преведена пенсия по сметката на титуляря (в случай, че по сметката е постъпвала пенсия). Преведената сума, отнасяща се за време след месеца, през който е починал титулярят, се възстановява служебно от банката на ТП на НОИ. При необходимост, както и във всички случаи на наследяване с международен елемент в това число при представено Европейско удостоверение за наследяване, Банката преди изплащането на сумите има право да изиска представянето от наследниците и на други документи.

**2.4.6.2.** В случай, че наследниците са няколко, те следва да се явят заедно за изплащане на наследствените дялове или да упълномощат едно лице с изрично нотариално заверено пълномощно, което да ги представлява пред банката за получаване на наследствените им дялове. Банката не носи отговорност за разпределение на наследствените дялове.

**2.4.6.3.** Когато наследник се яви за изплащане на суми от сметки на наследодател, отделно от останалите наследници, Банката има право да откаже да извърши изчисление и изплащане само на неговия наследствен дял.

**2.4.6.4.** За изплащане на суми от наследствения дял на непълнолетен или малолетен наследник се представя разрешение от районния съд.

**2.4.6.5.** При обявено завещание изплащането на суми се извършва според условията на завещателното разпоредение.

**2.4.6.6.** Спорове между наследници за суми по сметката са непротивопоставими на Банката и се разрешават по установения в закона ред. Банката не носи отговорност за плащания, извършени по законоустановения ред в изпълнение на нареждания от лица овластени да ги извършват, до деня на получаване на писмено уведомление за смъртта на Клиента. При тези хипотези оспорващите наследници могат да запорират сметката само като представят в Банката запорно съобщение от компетентния съдебен орган.

**2.4.6.7.** След изплащане на сумите от сметката/те на наследниците на Клиента, сметката се закрива.

**2.4.6.8.** Банката може да поставя допълнителни условия преди да допусне разпоредение със сметките на починалия Клиент.

**2.4.7** Банката отказва закриване на Банкова сметка, ако върху нея е наложен запор. Закриването на сметката ще се изпълни след приключване на изпълнителното/обезпечителното производство, с надлежно вдигане на запора от наложилия го орган;

**2.4.8** Във всички хипотези на закриване на платежна сметка, когато по същата има наличност, сумата се съхранява от Банката, до получаването ѝ от Клиента, като върху нея не се начислява лихва, но от нея Банката може да прихваща и събира дължимите ѝ за съхранението такси и комисиони, съгласно Тарифата.

**2.4.9** Клиентът дължи таксите и комисионите за предоставените до момента на закриването на платежната сметка платежни услуги, като платените такси и комисиони не подлежат на възстановяване.

**2.4.10** Банката има право да поиска, по своя преценка, и други документи и информация за целите на закриването на платежна сметка.

## 2.5. Превенция и контрол

**2.5.1.** Банката не открива и не води платежни сметки, съответно не приема плащания и не изпълнява наредени операции по и от Банкови сметки, предназначени за набиране на суми по отправени към неопределен кръг лица, непоискани търговски съобщения и оферти, чиито условия допускат насрещната престация да не бъде осъществена и/или се основават на хазартен принцип, и/или имат за цел използване на неелоялни, и/или заблуждаващи, агресивни, недобросъвестни търговски практики и забранени от закона действия и резултати, и/или изпиране на пари, и/или финансиране на тероризъм, и/или осъществяване на форми на измами и злоупотреба с доверието на „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД, като обслужваща банка, и/или застрашават репутацията на Банката.

**2.5.2.** Банката не изпълнява наредени операции от Клиенти в полза на лица, които са под режим на санкции за разплащане наложени по официално приетия за това ред и правила, съответно когато има наложени вътрешни или международни санкции/забрани за разплащания, осъществяването на които нарушава приетите ограничения, като предвидените съгласно ограничителната уредба последици от изпълнението на такива операции остават изцяло на риск, отговорност и за сметка на Клиента – наредителя.

**2.5.3.** При констатиране нарушение на забраните за осъществяване на операциите, посочени в чл. чл. 2.5.1 и 2.5.2 по-горе по вина на Клиент, Банката незабавно блокира сметките му при нея за разпоредителни операции (получаване и/или нареждане) на плащания. Постъпващите преводи се връщат на наредителя чрез Доставчика на платежни услуги /банката/. Наредданията за

плащане не се приемат за изпълнение. Банката има правото от салдата по блокираните Банкови сметки да събира служебно таксите и комисионите за воденето им докато получи от Клиента - титуляр нареждане за закриването на платежните му сметки в Банката, сочещо сметката му при друга банка и/или Доставчик на платежни услуги, по която да бъде отнесено остатъчното салдо.

**2.5.4.** Банката уведомява Клиента - титуляр за констатираното нарушение на установените в тези Общи условия забрани за опериране с платежните му сметки (приемане и нареждане на плащания чрез недопустими платежни операции) и блокирането на тези сметки при нея в съответствие с установеното в чл. 2.5.3, с извлечение от блокираните платежни сметки, предоставено му по заявления от Клиента канал за получаване на информации за състоянието по платежните му сметки.

**2.5.5.** Клиентът е задължен в тридневен срок от датата на уведомлението по чл. 2.5.4 да нареди закриването на Банковите си сметки при Банката, като посочи къде да бъде преведено салдото по тях, след приспадане на дължимите на Банката вземания от Клиента. При наличие на наложен запор по Банкова сметка, закриването на сметката ще се изпълни след приключване на изпълнителното/обезпечителното производство, с надлежно вдигане на запора от наложилия го орган, като по указаната от Клиента сметка ще се преведе наличното салдо след изпълнението на запора, при условието че остане такава.

**2.5.6.** Всякакви действия и/или бездействия на Клиента свързани с отказ от предоставяне, несвоевременно/непълно представяне или предоставяне със закъснение на поисканата от Банката информация и/или документи, които са необходими и изискани от Банката във връзка с определяне на рисковия профил на Клиента, неговата репутация и неговата идентификация, представлява неизпълнение от страна на Клиента на настоящите Общи условия, като в този случай Банката има право да прекрати установените с Клиента отношения по реда и при условията на чл. 2.4.5.

### III. ИНФОРМАЦИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

#### Информация предоставяна от клиента

- 3.1.** За да се осигури точното изпълнение на платежните нареждания, преди изпълнението на всяко такова, Клиентът предоставя на Банката:
  - 3.1.1.** информацията, която се изисква в стандартните формуляри за платежни нареждания. За точната идентификация на получателя се изисква международния номер (IBAN) на банковата сметка на получателя, международния банков идентификационен код на банката на получателя (BIC) или друг уникален идентификатор на сметката на получателя (за държави извън Европейската Общност);
  - 3.1.2.** надлежно попълнени декларации и други документи, съгласно действащото българско законодателство;
  - 3.1.3.** документи относно изпълнение на изискванията на Закона за мерките срещу изпиране на пари и Закона за мерките срещу финансиране на тероризма, свързани с идентификация на Клиента и неговите представители по пълномощие или наследници.
- 3.2.** Изменения в документите и информацията, предоставени от Клиента на Банката при подписването на Договора имат сила по отношение на Банката, само от момента, в който тя е била писмено уведомена за тях от Клиента или от надлежно оправомощено лице. Банката може да изисква допълнителни документи за откриване и водене на платежна сметка, за което предварително уведомява лицето, което открива сметката. Банката обозначава всяка открита сметка с уникален идентификатор (IBAN), който Клиентът се задължава да предоставя при всяко платежно нареждане.
- 3.3.** При разпореждане със суми по сметката и / или със самата сметка от пълномощник, той трябва да се легитимира с документа за самоличност, описан в нотариално заверено пълномощно или в документа по образец на Банката, попълнен съвместно с Клиента - Титуляр. От текста на нотариално завереното пълномощно следва ясно да е записано, че Клиентът - Титуляр дава представителна и/или разпоредителна власт на пълномощника пред търговските банки на територията на Република България или изрично пред „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД, както и ясно и изчерпателно да са указани обхватът на представителните права на пълномощника за разпореждане със суми по сметката и / или със самата сметка. Пълномощното следва да е издадено не по-рано от 12 месеца от датата на неговото първо представяне пред Банката за извършване на съответното действие от пълномощника.
- 3.4.** Извършване на операции от преупълномощено лице по вече открита сметка се допуска само в случай, че както преупълномощаването така и първоначалното упълномощаване са обективирани в нотариално заверени пълномощни и отговарят на изискванията по чл. 3.3.
- 3.5.** Банката има право да откаже да приеме пълномощно, което не отговаря на изискванията посочени в чл. 3.3. Банката може да откаже да изпълни наредена от пълномощник платежна операция, дори и ако пълномощното отговаря на изискванията на чл. 3.3, но е издадено по-късно от 36 месеца от датата на подаване на съответното нареждане от пълномощника.
- 3.6.** Банката проверява представените документи, в т.ч. пълномощни и подписите върху тях от външна страна и не носи отговорност за претърпени вреди от изпълнение на платежни операции, включително за теглене на суми в брой въз основа на редовни от външна страна документи, които са неистински или с невярно съдържание.
- 3.7.** Промените в представените пред Банката пълномощни, включително тяхното оттегляне, имат сила по отношение на Банката от момента, в който тя е била писмено уведомена за настъпилата промяна от Титуляря на сметката чрез депозиране на документите в Банката.
- 3.8.** Банката приема пълномощници за подписване на Договор от името на Титуляря, както и за получаване на платежен инструмент (индивидуализиращите го характеристики) след издаването/преиздаването му от Банката, при условие че в пълномощното се съдържа изрична клауза за такива действия. Банката може да откаже обслужване на пълномощник, ако има съмнение, че той ще ползва платежния инструмент.
- 3.9.** При използване на интернет банкиране от пълномощник с нотариално заверено пълномощно от титуляря на сметката, Банката му предоставя отделно потребителско име и парола за достъп, с която да достъпва платежната сметка на упълномощения го титуляр.
- 3.10.** Пълномощни, издадени в чужда държава, се представят пред Банката заверени в българско посолство или консулство в съответната държава или легализирани (при необходимост), съответно придружени с “апостил” (ако е необходимо) и преведени на български език от заклет преводач.
- 3.11.** Банката прекратява изплащане на суми по пълномощно, когато бъде писмено известена, че то е прекратено или оттеглено. Банката не носи отговорност, когато не е била своевременно писмено известена за оттеглянето или прекратяването на упълномощаването.

#### Информация предоставяна от Банката

- 3.12.** За отразяване на платежните операции по сметка на Клиента, Банката изготвя Извлечение от сметка с информацията по чл. 65, ал. 1 и чл. 66, ал. 1 от ЗПУПС и го предоставя на разположение на Клиента или на негов пълномощник безплатно веднъж месечно в офис на Банката и повече от веднъж месечно - по начин, изрично посочен от Клиента и срещу такса съгласно Тарифата на Банката. Не се издава Извлечение от сметка за период, в който няма движение по сметката. При поискване Клиентът може да получи разпечатка на всеки един счетоводен документ, който води до промяна в наличност по платежна сметка. Редът и начинът за предоставяне на информацията по този член е посочен в раздел VII по-долу.

- 3.13.** Потребителят има право при поискване да получава от Доставчика на платежни услуги информация за извършените платежни операции. Информацията за текущата година се предоставя на Потребителя бесплатно на хартиен носител в офис на Доставчика на платежни услуги и / или също бесплатно на интернет страницата на Доставчика – [www.tbibank.bg](http://www.tbibank.bg) (за Потребители ползващи електронно банкиране) и/или също бесплатно по електронната поща на електронен адрес на Потребителя (за потребители пожелали да получават информацията по този начин). Потребителят може да получи информацията за извършените платежни операции на хартиен носител и на посочен от него адрес, за което дължи на Доставчика на платежни услуги такса за пощенски разходи съгласно Тарифата на Банката.
- 3.14.** Потребителят има право при поискване да получава от Доставчика на платежни услуги Информация за начислените лихви, такси и комисиони от клиентите на Банката по чл. 106 и чл. 107 от ЗПУПС (Отчет за такси). Информацията се предоставя на Потребителя бесплатно веднъж годишно на хартиен носител в офис на Доставчика на платежни услуги. Потребителят може да получи информацията на хартиен носител и на посочен от него адрес, за което дължи на Доставчика на платежни услуги такса за пощенски разходи съгласно Тарифата на Банката.

#### **IV. РАЗРЕШАВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ ОТ КЛИЕНТА**

- 4.1.** Платежна операция се счита разрешена от момента, в който Клиентът (Платецът) е:
- 4.1.1.** подал на хартиен носител подписано платежно нареждане за извършване на платежна операция или е дал писмено съгласие в офис на Банката (при извършване на директен дебит) или при дистанционен способ;
  - 4.1.2.** подал платежно нареждане или е дал съгласие през канала за интернет банкиране при спазване на специфичните изисквания за работа през този канал;
  - 4.1.3.** в друг писмен договор или документ, подписан между Банката и Клиента, Клиентът е дал изричното си съгласие и/или е наредил на Банката да извърши платежната операция.
- 4.2.** Банката извършва платежни операции по реда и при условията на настоящите Общи условия, ако те са разрешени от Клиента. При липса на съгласие платежната операция се счита за неразрешена. Клиентът дава платежно нареждане или съгласието си преди изпълнението на платежната операция. Банката изпълнява наредените от Клиента платежни операции единствено и само при едновременното спазване на следните условия:
- 4.2.1.** операцията е наредена от Клиента или упълномощеното от него лице съгласно разпоредбите на настоящите Общи условия или Банката е получила съгласието на Клиента за съответната платежна операция по установения начин;
  - 4.2.2.** Клиентът има по сметката си при Банката достатъчна свободна разполагаемост за извършването на съответната платежна операция и покриване на таксите и комисионите на Банката, свързани с нея;
  - 4.2.3.** Клиентът е предоставил на Банката необходимите документи за извършването на съответната платежна операция, изисквани с нормативен акт или други документи, изисквани от Банката за извършване на съответната операция;
- 4.3.** Банката може да задължи сметката на Клиента без негово съгласие в следните случаи:
- 4.3.1.** при възстановяване на дължими от Клиента такси, разноски и комисиони за оказани банкови услуги от/чрез Банката;
  - 4.3.2.** при корекция на явни технически грешки в записванията по сметка на Клиента;
  - 4.3.3.** при заповед, наложен от компетентен орган, върху вземанията на Клиента по банкови сметки, открити в Банката;
  - 4.3.4.** при извършване на принудително изпълнение по ред, установен със Закон;
  - 4.3.5.** при плащане по получено нареждане за директен дебит, одобрено предварително от Клиента;
  - 4.3.6.** при служебно събиране от страна на Банката, за което Клиентът предварително е дал съгласието си;
  - 4.3.7.** в други случаи, разрешени от Закона.
- 4.4.** Банката не извършва частични преводи по отделни платежни нареждания или нареждания за директен дебит. Частични плащания могат да се извършат само при принудително изпълнение по установения от закона ред и в случаите на служебно събиране от страна на Банката.
- 4.5.** Клиентът може да оттегли нареждането или съгласието си за изпълнение на платежната операция по всяко време, но не по-късно от момента, в който платежната операция е станала неотменима съгласно предвиденото в чл. 5.8 по-долу.
- 4.6.** Банката има право да поставя ограничения за определени операции, съгласно нормативните актове и правилата ѝ за сигурност, които се публикуват на интернет страницата на Банката.
- 4.7.** Клиентът уведомява Банката без основателно забавяне веднага след като е узнал за неразрешена или неточно изпълнена платежна операция, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му. Клиентът се счита за узнал за неразрешената или неточно изпълнената платежна операция най-късно с получаване на Клиентската кореспонденция за съответната платежна операция по реда и начина, определен в Раздел VII по-долу. Банката коригира платежната операция само ако Клиентът я е уведомил по установения ред.

#### **V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ**

- 5.1** Моментът на получаване на платежното нареждане е моментът, в който Банката получава платежното нареждане, предадено пряко от Клиента като платец или косвено от или чрез получателя по реда и начина, посочени в настоящите Общи условия. В случай, че моментът на получаване не е работен ден за Банката, платежното нареждане се смята за получено на следващия работен ден. В зависимост от момента на подаване на нарежданията и от правилата на използваната платежна система, Банката изпълнява наредените платежни операции в срокове, както следва:
- 5.1.1.** За преводи в лева, наредени през БИСЕРА:
    - 1) нареждания, подадени до 14:00 часа в работни дни, в офис на Банката, се изпълняват и са с вальор същия работен ден;
    - 2) нареждания, подадени до 15:00 часа в работни дни, през интернет банкиране на Банката, се изпълняват и са с вальор същия работен ден;
    - 3) нареждания, изискващи превалутиране, наредени до 15:00 ч., се изпълняват в същия ден;
    - 4) нареждания, подадени до 17:30 часа в работни дни, се осчетоводяват на същия ден, с вальор следващия работен ден.
  - 5.1.2.** За преводи в лева, наредени през RINGS:
    - 1) нареждания, подадени до 14:00 часа в работни дни, в офис на Банката, се изпълняват с вальор същия ден;
    - 2) нареждания, подадени до 15:00 часа в работни дни, през интернет банкиране на Банката, се изпълняват и са с вальор същия работен ден;
    - 3) нареждания, изискващи превалутиране, наредени до 15:00 ч., се изпълняват в същия ден;
    - 4) нареждания, подадени след 15:00 часа в работни дни и в неработни дни се изпълняват с вальор следващия работен ден.
  - 5.1.3.** За преводи в чуждестранна валута, наредени през SWIFT:
    - 1) нареждания с вальор същия работен ден "SAME", за преводи в EUR и USD подадени до 12:00 часа в работни дни се изпълняват в същия ден;

- 2) нареждания с вальор същия работен ден "SAME", за преводи в EUR и USD подадени след 12:00 часа в работни дни се изпълняват на същия ден с вальор следващ работен ден.
- 3) нареждания за преводи в EUR и USD с вальор „SPOT” (два работни дни) и "TOM" (следващ работен ден), подадени до 16:30 часа в работни дни се изпълняват в същия ден със съответния избран от клиента вальор;
- 4) нареждания за преводи в EUR и USD с вальор „SPOT” (два работни дни) и "TOM" (следващ работен ден), подадени след 16:30 часа в работни дни се изпълняват в следващия работен ден със съответния избран от клиента вальор;
- 5) нареждания за преводи за всички валути, различни от EUR и USD подадени до 10:00 часа в работни дни се изпълняват в същия ден със съответния избран от клиента вальор;
- 6) нареждания с вальор същия работен ден „SAME”, за преводи различни от EUR и USD подадени след 10:00 часа в работни дни се изпълняват на същия ден с вальор следващ работен ден;
- 7) нареждания за преводи за всички валути, различни от EUR и USD с вальор „SPOT” (два работни дни) и "TOM" (следващ работен ден), подадени до 16:30 часа в работни дни се изпълняват в същия ден със съответния избран от клиента вальор;
- 8) нареждания за преводи за всички валути, различни от EUR и USD с вальор „SPOT” (два работни дни) и "TOM" (следващ работен ден), подадени след 16:30 часа в работни дни се изпълняват в следващия работен ден със съответния избран от клиента вальор;
- 9) нареждания изискващи превалутиране, наредени след 15:00 ч., се изпълняват в следващия работен ден със съответния избран от клиента вальор.

- 5.2 Когато Клиентът, който подава платежно нареждане и Банката се уговарят платежното нареждане да бъде изпълнено на определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, или в деня, в който платецът 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. Когато платежните сметки на платеца и на получателя са открити в Банката, вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е същият работен ден.
- 5.3 При получаване на средства по платежни сметки, Банката определя вальора на заверяване и осигурява на разположение по платежната сметка на получателя сумата по платежната операция след получаване на средствата от съответния доставчик на платежни услуги на платеца. Вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметка на Банката е заверена със сумата по платежната операция.
- 5.4 При изпълнение на нареждане за директен дебит, Банката предава на доставчика на платежни услуги на платеца платежното нареждане в същия работен ден, в който е получено платежното нареждане или най-късно на следващия, но така че да има възможност за сетълмент на уговорената дата.
- 5.5 Когато получателят няма платежна сметка при Банката, последната му осигурява на разположение получените средства в установените срокове.
- 5.6 Когато пари в наличност са внесени от потребител по платежна сметка при Банката във валута, в която е открита съответната платежна сметка, Банката осигурява на разположение сумата и определя вальора на заверяване незабавно след момента на получаване на средствата.

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

- 5.7 Банката има право да откаже да извърши исканата от Клиента платежна операция, в следните случаи: 1) полученото от Банката платежно нареждане не съдържа всички изискуеми стандартни реквизити, необходими за изпълнението на платежната операция, т.е. има липсващи, непълни или неточни данни; 2) Клиентът не е осигурил необходимите средства за изпълнение на нареждането; 3) при наличие на ограничения съгласно действащото законодателство на Република България, приложимите правила за изпълнение на платежната операция, настоящите Общи условия, съдебно/арбитражно решение или административен акт; 4) при други договорени между Клиента и Банката условия, при които се води сметката.
  - 5.7.1. Когато Банката откаже изпълнението на платежното нареждане, отказът ѝ, ако е възможно, причините за него и процедурата за поправяне на фактическите грешки, довели до отказ, се съобщават на Клиента, освен ако е налице забрана за предоставяне на подобна информация съгласно друг закон или акт на Европейския съюз.
  - 5.7.2. Банката предоставя или осигурява на разположение на Клиента уведомлението по чл. 5.7.1 своевременно, по ред и начин описан в раздел VII по-долу и в сроковете за изпълнение на платежни операции в левове, евро и платежни операции, свързани с еднократна обмяна на валута между лев и евро, при условие че обмяната се извършва в Република България, както и в случаи на презгранични платежни операции, когато платежната операция се извършва в евро.
  - 5.7.3. Когато са налице всички условия, предвидени в настоящите Общи условия, Банката няма право да откаже изпълнението на разрешено от Клиента платежно нареждане, освен ако за изпълнението на нареждането е налице ограничение съгласно нормативен акт. При презгранични преводи, както и при плащания между местни и чуждестранни лица на територията на страната се представят всички документи, изискуеми, съгласно валутното законодателство.
  - 5.7.4. Банката има право да откаже изпълнение на платежно нареждане и в хипотезите на чл. 2.5 по-горе.

#### **Неотменимост на платежното нареждане**

- 5.8 Клиентът в качеството си на платец не може да отменя платежното нареждане след получаването му от Банката. Когато платежната операция се извършва по инициатива на или чрез получателя, платецът не може да отменя платежното нареждане след предаването му или след като е дал своето съгласие за изпълнение на платежната операция в полза на получателя.
  - 5.8.1. Прието от Банката платежно нареждане може да бъде отменено от Клиента с писмено уведомление до Банката, включително и през канала на Интернет банкирането, в следните случаи:
    - 1) при кредитен превод за определен ден - най – късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за изпълнение;
    - 2) при директен дебит - най – късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за задължаване на сметката на Клиента.
  - 5.8.2. След изтичане на установените срокове, но не по-късно от заверяване сметката на получателя, платежното нареждане може да бъде отменено само по съгласие за това между Клиента и Банката, като при директен дебит се изисква и съгласието на получателя.
  - 5.8.3. Банката има право да начисли такса за отмяна на платежното нареждане, ако такава е предвидена в Тарифата за таксите и комисионите на Банката.

#### **Служебен коригиращ превод**

- 5.9. Банката има право да извърши служебен коригиращ превод, като задължи/завери платежната сметка на Клиента, без предварително съгласие или нареждане на Клиента по ред и в срокове предвидени в чл. 96 от ЗПУПС случаи. Служебният коригиращ превод е в размер, при който платежната сметка се възстановява в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената платежна операция.

#### **Прехвърляне на платежна сметка**

**5.10.** Банката предоставя на Клиента услуга по прехвърляне на платежна сметка, когато платежните сметки са водени в една и съща валута при доставчици на платежни услуги, намиращи се на територията на Република България. Банката може да има качеството на прехвърлящ или на приемащ доставчик на платежни услуги.

**5.10.1.** Прехвърлянето на платежна сметка се изразява в прехвърляне, по искане на Клиента, от прехвърлящия доставчик на платежни услуги към приемащия доставчик на платежни услуги на информацията относно всички или някои нареждания за периодични преводи, периодични директни дебити и периодични входящи кредитни преводи, извършвани по сметката, и/или прехвърляне на наличното салдо, ако има такова, от една сметка към друга, със или без закриване на предишната сметка.

**5.10.2.** Банката, когато е в качеството си на прехвърлящ доставчик на платежни услуги, може да откаже да закрие прехвърляната сметка на посочената от Клиента дата, поради наличието на непогасени от Клиента задължения по сметката, за което го уведомява.

**5.10.3.** Подробна информация за предоставяната услуга по прехвърляне на платежна сметка е достъпна на интернет страницата на Банката или на хартиен носител в офисите на Банката.

## VI. ТАКСИ, КОМИСИОНИ, ЛИХВЕНИ ПРОЦЕНТИ И ОБМЕННИ КУРСОВЕ

**6.1.** За извършваните платежни услуги и операции Банката събира от Клиента, съответно Клиентът е длъжен да заплати на Банката, такси и комисиони съгласно Тарифата за таксите и комисиони за физически лица на Банката (Тарифата) в сила към датата на събиране на таксите и комисионите, съответно към датата на извършване на платежната операция, за която са дължими, като Банката и Клиентът могат да договорят и други такси и комисиони. Банката си запазва правото да променя Тарифата, като промените влизат в сила за Клиента при условията на настоящите Общи условия.

**6.2.** Банката има правото да събира служебно от сметките на Клиента си изискуемите си, според вида на сметката, вземания за откриване, водене, поддържане и закриване на сметка, обслужване на операции, както и недължимо постъпили суми при първоначална липса на основание, включително в резултат на измама и/или на грешни инструкции и/или банково - технически грешки. При липса на авоар по съответната сметка Банката събира изискуемите си вземания от авоара по всяка друга сметка на Клиента при нея, за което с подписването на Договора за сметка Клиентът дава/дават изричното си писмено съгласие за директен дебит в полза на банката срещу сметките на които са титуляри при нея.

**6.2.1.** В случай че Клиентът разполага със сметка във валута различна от валутата на задължението си към Банката, последната събира вземането си от тази сметка на база официално обявените от Банката курсове купува/продава в деня на операцията и на база на Тарифата на Банката;

**6.2.2.** Банката си запазва правото да задължава служебно сметката за изплащане на възникнали допълнителни разноски в това число на чуждестранните банки във връзка с изпълнение на нарежданията на Клиент, респективно пълномощник;

**6.2.3.** В случай че поради недостиг на средства по сметката, Банката не може да събере в пълен размер дължимите ѝ от Клиента такси или комисиони, Банката по реда на директния дебит събира изцяло остатъка по сметката и погасява вземанията си в размера им до наличното салдо;

**6.2.4.** Ако след действията по предходната точка в продължение на два последователни месеца, който срок има правно действие и последици на предизвестие, по сметката не постъпят средства и Банката не може да събере дължимите ѝ се суми и/или таксите за обслужване на сметките тя има право едностранно да прекрати Договора за банкова сметка и да закрие сметката, без да дължи допълнително уведомление на Клиента за това.

**6.3.** При платежни операции на територията на Европейското икономическо пространство платецът заплаща таксите, които се събират от неговия доставчик на платежни услуги, а получателят заплаща таксите, които се събират от неговия доставчик на платежни услуги, т.е. при тези платежни операции Банката ще изпълнява платежните нареждания с опция за такси и разноски SHA (shared – принцип на поделените такси);

**6.4.** Клиентът може да нареди превода извън територията на Европейското икономическо пространство като избере една от всички допустими опции; (1) SHA (поделени такси); (2) OUR (всички такси са за наредителя) или (3) BEN (всички такси са за получателя)

**6.5.** Лихвите, с които Банката олихвява средствата на клиенти по платежни сметки се определят от съответния договор за сметката и от Лихвения бюлетин. Разпореждане и закриване на сметки от Клиента - Титуляр се извършват във всеки офис на Банката, с изключение на сметките със специален режим и предназначение, разпореждането с които се осъществява в офиса, в който са открити. Освен в посочените в настоящите Общи условия случаи, всяка банкова сметка може да бъде закрыта и по реда и при условията на съответния договор за сметката. Банката си запазва правото да променя лихвените проценти в Лихвения бюлетин, като промените влизат в сила за Клиента при условията на настоящите Общи условия.

**6.6.** В случай, че Клиентът е чуждестранно лице и съгласно данъчното законодателство на Република България дължи данък върху доходите от лихви, Банката служебно начислява и събира този данък.

**6.7.** При обмяна на валута Банката прилага съответно курс-купува и курс-продава, обявени от нея в паричния салон на Банката и на нейния сайт [www.tbibank.bg](http://www.tbibank.bg). Банката и Клиентът могат да договорят и други обменни курсове.

**6.8.** При получаване на превод във валута, различна от тази, в която е откритата сметката на Клиента, той дава съгласието си Банката служебно да превалутира получената сума във валутата на сметката, като в този случай Банката прилага обявения от нея обменен курс в момента на превалутирането. Банката и Клиентът могат да договорят и други обменни курсове.

## VII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И КОРЕСПОНДЕНЦИЯ

**7.1.** Основен способ за предоставяне на информация на дълготраен носител, отнасяща се до всички Клиенти, е публикуването на съответните документи на електронната страница на Банката [www.tbibank.bg](http://www.tbibank.bg), като клиентът има задължение редовно да се информира за актуалните условия на Банката за платежни услуги от електронната страница или в офисите на Банката. Банката гарантира непромененото възпроизвеждане на съхранената информация.

**7.2.** При откриване на сметка Клиентът декларира и посочва писмено пред Банката избора от него начин за получаване на Извлечението от сметката по чл. 3.12, както и на всякаква кореспонденция, уведомления и друга информация от Банката (наричана по-долу „Клиентска кореспонденция“), както и периодичността на получаване на Клиентската кореспонденция. Във всеки един момент от действието на Рамковия договор, Клиентът има право да промени избора начин за получаване на Клиентската кореспонденция чрез писмено искане до Банката. Официалният език на Клиентската кореспонденция е българският или английският.

**7.3.** При откриване на сметка Клиентът избира един от следните начини за получаване на Клиентска кореспонденция - на гшетата на Банката, чрез електронна поща, по пощата на посочен от Клиента адрес за кореспонденция.

**7.4.** При промяна на посочените при откриване на сметката адрес за кореспонденция или обявения електронен адрес, Клиентът е длъжен писмено да уведоми Банката за промяната в 7-дневен срок от настъпването ѝ, както и да ѝ предостави съответните доказателства/документи за променения си адрес за кореспонденция. До уведомяването по предходното изречение, цялата Клиентска кореспонденция, изпратена на последния известен на Банката адрес, се считат за валидно получени.

**7.5.** Счита се, че Клиентът е надлежно уведомен от Банката за извършена/и платежна/и операция/и и че надлежно е получил Клиентската кореспонденция:

- 7.5.1.** след изтичането на 7 (седем) работни дни от датата, на която Банката е изпратила Клиентската кореспонденция на посочения от Клиента адрес, ако Клиентът е избрал да получава Клиентската кореспонденция по пощата;
- 7.5.2.** незабавно след осчетоводяване на съответната операция, ако Клиентът ползва системата за Интернет банкиране на Банката, предоставяща възможност за текущо наблюдение на всички операции в реално време;
- 7.5.3.** от момента на осчетоводяването на съответната операция, ако Клиентът е избрал да получава Клиентската кореспонденция при поискване.
- 7.6.** Наличността по разплащателна сметка и операциите по нея са банкова тайна и сведения по сметката се дават само на титуляра и упълномощени от него с нотариално заверено пълномощно лица, или по установения в Закона за кредитните институции ред.
- 7.7.** Сведения за наличностите по сметки на починал титуляр се дават на наследниците му към и след датата на смъртта, след представянето на удостоверение за наследници или завещание.
- 7.8.** Клиентът има право по всяко време на действие на Договора, при поискване, да получи настоящите Общи условия на хартиен носител, както и да ги изтегли от електронната страница на Банката.

## VIII. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ

- 8.1.** Всеки Клиент може да се разпорежда със сметките си и дистанционно, като използва следните платежни инструменти за отдалечен достъп: Интернет банкиране, след предоставяне на подписано Заявление за използване на интернет банкиране по образец на Банката; дебитна карта, след попълване на „Заявление за издаване на международна дебитна карта“ по образец, в което предоставят на Банката данните, необходими за издаване на карта; кредитна карта, след попълване на Заявление по образец, в което предоставят на Банката данните, необходими за издаване на карта и след сключен Договор за кредитна карта за достъп до отпуснат кредитен лимит. Банката издава платежния инструмент и го предава на Клиента заедно със съответните защитни средства (ПИН-код, сертификат, парола и т.н.), като осигурява спазването на нормативните изисквания и на изискванията на вътрешните си правила и процедури за запазването му в тайна от своите служители и трети лица.

### Банкови карти

- 8.2.** Банката издава банкови платежни карти (дебитни, кредитни и предплатени) с реквизити, съгласно стандартните изисквания на съответната международна организация за картови разплащания (МКО), и с персонален идентификационен номер (ПИН-код) и с отпечатано (ембосирано) име на Клиента на лицевата страна. Издаването на Банката дебитни, кредитни и предплатени карти могат да бъдат ползвани в страната и в чужбина. Правата и задълженията на Банката като издател на съответната карта и Картодържателя се уреждат в сключения между тях договор и съгласно „Общите условия за издаване на банкови карти от „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД.

### Интернет банкиране

- 8.3.** Клиентите на Банката могат да ползват Интернет банкиране на електронен адрес [www.tbibank.bg](http://www.tbibank.bg) 24 часа на денонощие, без почивен ден, като платежните нареждания се изпълняват в работното време на Банката в съответствие с определените в Тарифата на Банката крайни срокове за приемане и обработка на левови и валутни преводи.
- 8.4.** Банката генерира потребителски номер, парола и издава при желание клиентски цифров сертификат за достъп (токен) лично на Титуляра по сметката или нотариално упълномощеното за това лице. Клиентите могат да използват и КЕП (квалифициран електронен подпис), издаден от доставчик на удостоверителни услуги, предварително одобрен от Банката, като Титулярът на КЕП трябва да съвпада с Титуляра по сметките в Банката.
- 8.5.** В случай, че Клиентът изпълнява активни операции Банката изисква и въвеждането на допълнителна(и) парола(и) както следва:
- 8.5.1.** парола, получавана чрез SMS на мобилен номер към български мобилен оператор или
- 8.5.2.** парола, генерирана от хардуерно устройство (токен), издадено от Банката, което се предоставя на Клиента за ползване или
- 8.5.3.** парола, генерирана чрез Квалифициран електронен подпис от издателя на КЕП.
- 8.6.** Подписването на изявленията на Клиента до Банката въз основа на цифров сертификат (токен) има действието на електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги. Въвеждането на потребителски номер и парола чрез канала за интернет банкиране на Банката, при което не се използва цифров сертификат, има действието на валиден удостоверителен код, договорен между издателя и оправомощения държател.
- 8.7.** Услугите на Интернет банкиране се ползват само след личното изявление на Клиента. Упълномощаването за получаването на сертификационни средства следва да е изрично и дадено от титуляря на сметката чрез пълномощно, подписано от Титуляря пред служител на Банката, а упълномощаването за работа със сметките чрез Интернет банкиране – с нотариално заверено пълномощно. Използването на сертификат от името на Клиента се консултира предварително с Банката. Банката има право да откаже приемане на пълномощно, което съдържа неточни, неясни или несъответстващи на данни в други представени документи клаузи.
- 8.8.** Услугите на Интернет банкиране могат да бъдат използвани, по избор на Клиента, в една от следните форми:
- 8.8.1.** „Интернет Пасивно Банкиране“ – за извършване чрез Системата на следните видове справочни операции и операции, свързани със сигурността на Услугите: проверката на наличност и на движение по сметки; промяна на парола за достъп до Системата;
- 8.8.2.** „Интернет Активно Банкиране“ - за извършване чрез Системата на следните видове платежни и неплатежни операции: нареждане на вътрешнобанкови преводи; нареждане на преводи в национална валута; нареждане на преводи в чуждестранна валута; създаване и изпращане на шаблони с данни за бенефициенти и готови образци; нареждане за обмяна на валута; заявка за теглене на пари в брой; нареждане за усвояване и погасяване на банков кредит, изпращане на съобщение свободен текст.
- 8.9.** Банката си запазва правото да добавя нови и да променя изброените по-горе услуги, като уведомява клиентите по съответните канали и на интернет страницата си.
- 8.10.** За активиране на Интернет банкиране с Банката Клиентът подписва „Заявление за ползване на интернет банкиране“ в което са посочени номерата на сметките, за които желае да получава информация или да извършва банкови операции чрез каналите на Интернет банкиране.
- 8.11.** Всяка промяна в Интернет банкиране се изпълнява след подаване на „Заявление за ползване на интернет банкиране“ с необходимите промени, подписана от Клиента.
- 8.12.** Преводи чрез каналите на интернет банкиране се осъществяват при спазване на следните условия:
- 8.12.1.** преводи между местни и чуждестранни лица и презгранични преводи се извършват при спазване изискванията на Валутния закон и актовете по неговото приложение. В случай, че според действащото законодателство се изискват допълнителни документи (документ-основание за извършване на превод, декларация за финансов кредит и др.), те се представят през функционалността свободно съобщение, непосредствено след нареждане на превода, но не по-късно съгласно сроковете посочени в т. 5.1.3;
- 8.12.2.** Банката може да изисква представянето на документи на електронен или хартиен носител в съответствие с изискванията на действащото законодателство;

**8.12.3.** платежни документи с посочен бъдещ вальор за изпълнение се обработват на посочената в платежния документ дата, като обработката се осъществява автоматично еднократно в началото на системния ден, при осигурена достатъчна наличност по сметката към края на предходния ден.

**8.13.** Клиентът получава информация след извършване на операция по съответните канали на Интернет банкиране, като негова лична отговорност е редовно да се запознава с тази информация.

## IX. ОТГОВОРНОСТ

- 9.1.** Банката превежда в пълен размер сумата по платежната операция, без да удържа такси от нея. Банката не извършва частични преводи по отделни платежни нареждания или искания за директен дебит. Банката в качеството ѝ на Банка на получателя може преди да завери сметката на Клиента – получател да удържи от преведената сума таксите, дължими от Клиента съгласно Тарифата. В този случай, в предоставената на Клиента информация, стойността на платежната операция се посочва отделно от размера на таксите, които се удържат от Банката.
- 9.2.** Когато платежно нареждане е изпълнено в съответствие с посочения в него уникален идентификатор, нареждането се смята за точно изпълнено по отношение на получателя, посочен с уникалния идентификатор. Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на платежната операция при неточност на посочения от Клиента уникален идентификатор. В този случай Банката е длъжна в рамките на дължимата грижа да положи усилия за възстановяване на сумата по платежната операция.
- 9.3.** При неизпълнение на платежна операция поради посочване на невалиден уникален идентификатор, Банката на Клиента в качеството му на наредител възстановява сумата по платежната сметка на Клиента на следващия работен ден. Когато Клиентът е подал неточен или невалиден уникален идентификатор, Банката в рамките на дължимата грижа полага усилия за възстановяване на сумата по платежната операция, за което Клиентът дължи на Банката такса съгласно Тарифата, действаща към датата на възстановяване на сумата.
- 9.4.** В случай че възстановяването на сумата по чл. 9.3 не е възможно, Банката, при писмено поискване от страна на Клиента му предоставя цялата налична при него информация за възстановяване на средствата.
- 9.5.** Когато Клиентът е подал платежно нареждане до Банката в качеството си на платец, Банката носи отговорност пред Клиента потребител за точното изпълнение на платежната операция, освен ако докаже пред Клиента или пред доставчика на платежни услуги на получателя, че доставчика на платежни услуги на получателя е получил сумата по платежната операция в законоустановения срок, като в този случай доставчика на платежни услуги на получателя носи отговорност пред получателя за точното изпълнение на платежната операция и незабавно осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция и, когато е приложимо, заверява платежната сметка на получателя със съответната сума. Банката носи отговорност пред Клиента в качеството му на платец за точното изпълнение на платежната операция и своевременно възстановява на Клиента сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция и когато е приложимо възстановява задължената платежна сметка в състоянието, което тя би се намирала, ако не е била извършена неточно изпълнената платежна операция, като платежната сметка на Клиента се заверява с вальор не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на платежната операция. В случай на неизпълнение или неточно изпълнена платежна операция, наредена от Клиента в качеството му на платец, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява Клиента за резултата.
- 9.6.** Когато платежното нареждане е подадено от или чрез Клиента в качеството му на получател, Банката носи отговорност пред Клиента за точното предаване на платежното нареждане на доставчика на платежни услуги на платеща в срок, осигуряващ възможност за сетълмент на уговорената дата. В този случай Банката незабавно предава съответното платежно нареждане на доставчика на платежни услуги на платеща. В случай на забавено предаване на платежното нареждане вальорът на заверяване на платежната сметка на Клиента със сумата по операцията е не по-късно от датата, на която сумата би била заверена, ако операцията е била изпълнена без забава. Банката носи отговорност пред Клиента в качеството му на получател за изпълнението на платежната операция и осигурява на разположение на Клиента сумата по платежната операция незабавно след заверяването на сметката ѝ с тази сума, като платежната сметка на Клиента се заверява със сумата по операцията с вальор не по-късно от датата, на която сметката би била заверена, ако операцията е била изпълнена точно. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, наредена от Клиента в качеството му на получател, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява получателя за резултата.
- 9.7.** Банката не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи от изпълнението на платежни операции, извършени до деня на получаване на писмено уведомление за настъпили промени или обстоятелства по чл.3.2 и чл. 3.7 включително в случаите, когато е изпълнила платежно нареждане, направено от лице, легитимирало се за целта с редовни от външна страна неистински документи (с невярно съдържание и/или неавтентични) и удостоверило разпоредителните си права по банкова/платежна сметка, в това число с редовно от външна страна пълномощно, в случаите, когато представителна власт на лицето е била прекратена, преди Банката да е била писмено уведомена за прекратяването на пълномощията на лицето.
- 9.8.** Банката не носи отговорност по този Раздел в случаите на форс мажор, извънредни и непредвидени обстоятелства извън контрола на Банката, последиците от които неизбежно биха настъпили въпреки положителните усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато Банката е действала в изпълнение на нормативно установено задължение според законодателството на Европейския съюз или законодателството на Република България.
- 9.9.** Когато Клиентът е в качеството си на платец, той има право да поиска от Банката възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция, ако тя е наредена от или чрез получателя и са спазени следните условия:
- 9.9.1.** към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност, и
- 9.9.2.** стойността на платежната операция надвишава очакваната от Клиента стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции, условията на настоящите Общи условия и други специфични за случая обстоятелства.
- 9.10.** Искането за възстановяване на средствата се отправя от Клиента до Банката в срок до 56 дни от датата, на която е била задължена сметката му. По искане на Банката, Клиентът представя доказателствата относно наличието на посочените условия.
- 9.11.** Банката в срок до 10 работни дни от получаване на искането възстановява на Клиента цялата сума по изпълнената платежна операция, като вальорът за заверяване на платежната сметка на Клиента е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на платежната операция. Банката може да откаже възстановяването на сумата, като посочва основанията за отказ и органите, пред които Клиентът може да направи възражение, ако не приема изложените основания за отказ. Банката не може да откаже възстановяване на сумата в случаите на чл. 82, ал. 7 от ЗПУПС.
- 9.12.** Клиентът не може да поиска възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция като се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, ако е приложен обменния курс, уговорен с Банката в настоящите Общи условия.



- 9.13.** Клиентът няма да има право на възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция, ако е дал съгласието си за изпълнение на платежната операция директно на Банката и Банката или получателя е предоставил или осигурил на разположение на Клиента информация за предстоящата платежна операция по договорен начин най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на платежната операция.
- 9.14.** В случай на неразрешена или неточно изпълнена платежна операция Клиентът е длъжен писмено без неоснователно забавяне да уведоми Банката за това. Смята се, че Клиентът е узнал за неразрешената или неточно изпълнена платежна операция най-късно в сроковете посочени в чл. 7.5 по-горе, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му. Банката не носи отговорност за неразрешени или неточно изпълнени платежни операции, когато не е получила уведомлението за това в предвидените в този член срокове.
- 9.15.** Банката възстановява на Клиента незабавно стойността на неразрешената платежна операция и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след като е забелязала или е била уведомена за операцията, освен когато Банката има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това. Когато е необходимо Банката възстановява платежната сметка на Клиента в състоянието, в което тя би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената платежна операция, като платежната сметка на Клиента се заверява с вальор не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на платежната операция.
- 9.16.** Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си в качеството си на ползвател на платежен инструмент, умишлено или поради груба небрежност. В тези случаи Клиентът понася вредите независимо от размера им. След уведомяване от Клиента до Банката във връзка със загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на платежния инструмент, извършено незабавно след узнаването му, Клиентът не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от използване на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, с изключение на случаите, когато Клиентът е действал чрез измама.
- 9.17.** В случай, че Клиентът твърди, че не е разрешил изпълнението на платежна операция или че операцията е била изпълнена неточно, Банката носи доказателствената тежест за установяване на автентичността на операцията. Установяването на автентичността е процедура, която позволява на Банката да провери правомерното използване на конкретен платежен инструмент, включително неговите персонализирани защитни характеристики. Използването на конкретен платежен инструмент се определя от правилата и процедурите на Банката по изпълнение на съответната платежна операция. Клиентът потребител понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, когато Клиентът не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на инструмента, до максимален размер от 100 лв.
- 9.18.** Когато Банката на Клиента в качеството му на платец носи отговорност пред него за неточно изпълнена платежна операция, при която средствата погрешно са постъпили по сметка с различен от посочения в платежното нареждане уникален идентификатор, или за неразрешена платежна операция, при която е заверена сметката на получателя със сума, различна от посочената от платеца в платежното нареждане, или при която платежна операция е изпълнена повече от веднъж, Банката има право да поиска от доставчика на платежни услуги на получателя извършване на служебен коригиращ превод от сметката на получателя, по която погрешно са постъпили средствата, в срок до 5 работни дни от датата, на която Банката е възстановила сумата на неточно изпълнената платежна операция по сметката на платеца, но не по-късно от един месец, след като е била уведомена от него или по друг начин за неточно изпълнената платежна операция.
- 9.19.** Банката на Клиента в качеството му на получател на неточно изпълнена платежна операция в срок до 5 работни дни от получаване на искането на доставчик на платежни услуги на платеца по предходния член извършва коригиращ превод от сметката на получателя по сметка на доставчика на платежни услуги на платеца. В случаите, когато по реда и в сроковете по предходните членове не е извършен служебен коригиращ превод, отношенията между Банката и Клиента се уреждат по общия ред.

## **Х. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

### **Промени в Общите условия**

- 10.1.** Банката може по всяко време да изменя и допълва настоящите Общи условия като уведомява Клиента за извършената промяна, най-малко два месеца преди датата, на която те влизат в сила, чрез съобщение на определени за това места в паричните си салони, както и чрез публикуването им на Интернет страницата си [www.tbibank.bg](http://www.tbibank.bg) или по реда за предоставяне на информация съгласно раздел VII по-горе. Клиентът може да получи изменените Общи условия на хартиен носител в паричните салони на Банката или да ги изтегли свободно от Интернет страницата ѝ. Банката уведомява Клиентът за извършена промяна в настоящите Общи условия по телефон или електронна поща, предоставени от Клиента при сключването на Договора.

### **Промени в лихвите, таксите и комисионите**

- 10.2.** Банката има право едностранно да променя лихвите, при спазване на следните условия:
- 10.2.1** Евентуални промени в лихвените проценти и обменните курсове, които са на база референтния лихвен процент или референтния обменен курс се прилагат незабавно и без предварително уведомление от страна на Банката и обвързват Клиента от датата на публикуването им на Интернет страницата на Банката;
- 10.2.2** за разплащателни сметки, предназначени единствено и само за извършване на платежни операции (услуги), промените влизат в сила от датата на публикуването на актуализирания Лихвен бюлетин на интернет на страницата на Банката, освен ако в самия актуализиран Лихвен бюлетин не е посочена друга, по-късна дата на влизане в сила. За Клиентите с вече открити такива сметки промените влизат в сила след изтичането на два месеца от датата на публикуването на актуализирания Лихвен бюлетин на интернет страницата на Банката, съгласно чл. 62, ал. 1 от ЗПУПС;
- 10.2.3** за сметки с комбиниран характер, продукти с отдалечен достъп (като напр. при сметка „Свободни пари“) и/или със смесено предназначение, промените влизат в сила за всички клиенти на Банката, включително за тези с вече открити такива сметки, от датата на публикуване на съответно актуализирания Лихвен бюлетин на интернет страницата на Банката, освен ако в самия актуализиран Лихвен бюлетин не е посочена друга, по-късна дата на влизане в сила, съгласно чл. 62, ал. 1 от ЗПУПС;
- 10.2.4** за депозитни сметки, промените влизат в сила от датата на публикуването на актуализирания Лихвен бюлетин на интернет страницата на Банката, освен ако в самия актуализиран Лихвен бюлетин не е посочена друга, по-късна дата на влизане в сила. За Клиентите с вече открити такива сметки промените влизат в сила автоматично от деня, следващ деня на падежа на съответния депозит, ако към този ден Банката поддържа този вид депозит и ако Клиентът е заявил по надлежния ред, че желае да продължи депозита след изтичане на договорения срок.
- 10.3.** Промените във вида и размера на таксите и комисионите, които Банката събира за откриването и воденето на платежни (разплащателни) сметки, предназначени само за извършване на платежни операции, както и за извършването на платежни и други операции по такива сметки, влизат в сила от датата на публикуване на съответно актуализираната Тарифа на интернет страницата на Банката, освен ако в самата актуализирана Тарифа не е посочена друга, по-късна дата на влизане в сила. За клиентите с вече открити такива сметки промените влизат в сила след изтичането на два месеца от датата на обявяването на актуализираната Тарифа на интернет страницата на Банката, съгласно чл. 62, ал. 1 от ЗПУПС.

- 10.4. Промените във вида и размера на таксите и комисионите, които Банката събира по откритите при нея сметки с комбиниран характер (като напр. сметка „Свободни пари“) и/или със смесено предназначение, влизат в сила за всички клиенти на Банката, включително за тези с вече открити такива сметки, от датата на публикуване на съответно актуализираната Тарифа на интернет страницата на Банката, освен ако в самата актуализирана Тарифа не е посочена друга, по-късна дата на влизане в сила.
- 10.5. При всички случаи, промените в лихвените проценти или обменните курсове, които са по-благоприятни за Клиента, се прилагат незабавно и без предварително уведомление от страна на Банката и обвързват Клиента от датата на публикуването им на Интернет страницата на Банката. Клиентът се смята за обвързан от всички други евентуални промени в настоящите Общи условия, Тарифа, Лихвения бюлетин на Банката и други, след изтичането на два месеца, считано от датата на публикуването им на Интернет страницата, ако не е упражнил правото си по чл. 62, ал. 2 от ЗПУПС, а именно да прекрати незабавно по всяко време Рамковия договор преди изтичане на посочения двумесечен период.
- 10.6. Обхватът на предоставените платежни услуги може да се разширява по взаимно съгласие на Банката и Клиента, като в този случай двумесечния срок за предварително уведомление не се прилага.
- 10.7. Промените в законодателството, касаещи условията на обслужване на платежна сметка, както и предоставянето на платежни услуги стават задължителни за Банката и Клиента от момента на влизането им в сила.

**Други**

- 10.8. Банката предоставя на Клиента информация за извършените от него платежни операции и услуги на български или английски език.
- 10.9. Обработването на лични данни за целите на автоматичния обмен на финансова информация в областта на данъчното облагане съгласно Данъчно - осигурителния процесуален кодекс се извършва чрез автоматични средства при спазване на Правото на Европейския съюз, Закона за защита на личните данни и международните договори, по които Република България е страна. С оглед изпълнение на нормативно установените си задължения, Банката прилага процедури за комплексна проверка на клиентите, като в допълнение предоставя информация на Националната агенция по приходите.
- 10.10. При различие между регламентираното в настоящите Общи условия и договора за конкретна платежна услуга, предимство имат клаузите на Договора. За неуредените в тези Общи условия и конкретните договори въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България.
- 10.11. Настоящите Общи условия за предоставяне на платежни услуги са приети с решение на Управителния съвет от 23.10.2015 г. и влизат в сила от 27.10.2015 г.; изменени с решение на Управителния съвет от 01.12.2016 г. и влизат в сила от 01.12.2016 г.; изменени с решение на Управителния съвет от 03.10.2018 г. и влизат в сила от 08.10.2018 г.;

Приемам настоящите Общи условия към Рамков договор за платежни услуги от .....  
 ..... (три имена)

Дата: .....

Подпис: .....

За ТИ БИ АЙ Банк ЕАД: .....  
 (три имена, длъжност и подпис)