

**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“ или „Доставчик на платежни услуги“, в зависимост от контекста, 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, за издаването на дебитни карти и ползването на мобилно банкиране. 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 изискванията 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“ или „Потребители“, в зависимост от контекста) и Банката във връзка с предоставените платежни услуги и са неразделна част от конкретните договорености за ползване на платежна услуга и/или платежен инструмент, уредени в съответното „Искане-договор за предоставяне на платежни услуги и издаване на платежни инструменти“, „Заявление за предоставяне на платежна услуга и издаване на платежен инструмент“ и/или друг банков формуляр, договор за ползване на платежна услуга и/или платежен инструмент, сключен между Банката и Клиента (наричани по – долу за краткост общо „Искане-договор“).

**II. ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

- 2.1. Доставчикът на платежни услуги предоставя следните платежни услуги:
  - 2.1.1. откриване, водене и закриване на платежни сметки, включително на платежна сметка за основни операции;
  - 2.1.2. услуги, свързани с внасянето на пари в наличност по платежна (разплащателна) сметка, както и свързаните с това операции по обслужване на банкова сметка;
  - 2.1.3. услуги, свързани с теглене на пари в наличност от платежна (разплащателна) сметка, както и свързаните с това операции по обслужване на платежна (разплащателна) сметка;
  - 2.1.4. изпълнение на платежни операции, включително прехвърляне на средства по платежна (разплащателна) сметка на Клиента при Банката или при друг доставчик на платежни услуги, както и/или изпълнение на платежни операции, когато средствата са част от отпуснат на Клиента кредит; изпълнение на директни дебити, включително нареждания за периодични директни дебити; изпълнение на кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи; изпълнение на бюджетни преводи; изпълнение на валутни преводи; изпълнение на обмени между платежни сметки;
  - 2.1.5. издаване на платежни инструменти и/или приемане на плащания с тях;
  - 2.1.6. изпълнение на налични парични преводи;
- 2.2. Банката предоставя съответните платежни услуги и/или платежни инструменти по искане на Клиента обективизирано в съответното Искане-договор.
- 2.3. При първоначално встъпване в отношения с Банката страните сключват „Искане-договор за предоставяне на платежни услуги и издаване на платежни инструменти“.
- 2.4. При искане за откриване на допълнителни платежни сметки и/или издаване на платежни инструменти Клиентът попълва само „Заявление за предоставяне на платежна услуга и издаване на платежен инструмент“ с посочване на вида на платежната сметка и/или вида на платежния инструмент, който желае да открие/получи, като ако не е уговорено изрично между страните, с удовлетворяването на искането на Клиента от Банката (откриването на съответната платежна сметка или издаването на съответния платежен инструмент) се приема, че тези Общи условия ще се прилагат и за допълнително заявените платежни услуги и/или платежни инструменти.
- 2.5. Клиентът подава съответното Искане – договор на хартиен носител в офис на Банката или като електронен документ чрез канала на Мобилното банкиране.

**III. ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ**

- 3.1. При условията на тези Общи условия, действащото законодателство и съобразно вътрешните си правила и процедури Банката открива и води платежни сметки в местна и чуждестранна валута на физически лица. За някои от платежните сметки се прилагат и специални условия, които са изрично посочени в т. 3.3 и в Искането – договор. 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, като допълнителните условия за откриване, водене и закриване на такива сметки се уговарят от страните в Искането-договор, подписан от тях.

**3.2. Откриване на платежни сметки**

3.2.1. Банката открива платежна сметка лично и срещу представяне на валиден документ за самоличност на Клиента, който съдържа всички законно изискуеми данни, 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 разпореджане със сметката от трети лица се представя т 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.

3.2.2. 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.

**3.2.3.** Банката отказва откриването на платежната сметка, ако Клиентът не е представил документите по чл. 3.2.1.

**3.2.4.** Ако при подписването на съответното Искане - договор проверката по идентификацията на Клиента не е приключила, Банката само генерира автоматично IBAN идентификатор, но без да открива платежна сметка. Исканата от Клиента платежна сметка се открива от Банката след като е приключила проверката по идентификация на Клиента, като същата ще се идентифицира с IBAN идентификатора по предходното изречение.

### **3.3. Видове платежни сметки водени от Банката**

**3.3.1. 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 има право: **1/** да внася пари по сметката по всяко време; **2/** да се разпорежда със средствата по сметката по всяко време, при дължимите такси и комисиони, посочени в актуалната Тарифа и **3/** да получава информация за наличната сума по сметката на датата на следващото олихвяване, както и размера на цялата натрупана до момента лихва и лихвата при последното олихвяване. Клиентът може да ползва овърдрафт по сметката до предварително договорен лимит въз основа на отделен договор, сключен с Банката;

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

**3.3.3. 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.

За сметка „Свободни пари“ се прилагат следните специални условия:

- (1)** Банката начислява лихва върху сумата по сметка „Свободни пари“ съгласно „Лихвен бюлетин на „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД за физически лица“, наричан по-долу за краткост само „Лихвен бюлетин“. Лихвата се начислява ежедневно, а се капитализира два пъти годишно, на календарно шестмесечие, независимо от датата на откриване на сметка „Свободни пари“, на последния календарен ден на м. юни и м. декември или при закриване на сметка „Свободни пари“, Банката изплаща начислената и капитализирана лихва съгласно условията на тези Общи условия и Лихвения бюлетин по сметка „Свободни пари“. При закриване на сметка „Свободни пари“ Банката начислява върху наличната сума, лихва, равна на текущия годишен лихвен процент, съгласно действащия към момента на закриването Лихвен бюлетин за периода от датата на изтичане на последното шестмесечие до датата на закриването на сметка „Свободни пари“;
- (2)** Клиентът има право: **1/** да внася пари по сметка „Свободни пари“ по всяко време; **2/** да се разпорежда със средствата по сметка „Свободни пари“ по всяко време, при дължимите такси и комисиони, посочени в „Стандартна тарифа за такси и комисиони за физически лица“ на Банката, наричана по-долу за краткост само „Тарифа“, актуална към датата на съответното разпореждане; **3/** да получава информация за наличната сума по платежната сметка на датата на следващото олихвяване, както и размера на цялата натрупана до момента лихва и лихвата при последното олихвяване.

**3.3.4. 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.

За сметка за основни операции се прилагат и следните специални условия:

- (1)** При откриване на сметка за основни операции, Банката предоставя на Клиента следните платежни услуги, с неограничен брой на операциите: **1/** откриване, използване и закриване на платежна сметка; **2/** внасяне на средства по платежна сметка; **3/** теглене на пари в брой от платежната сметка в рамките на Европейския съюз от гише или терминално устройство ATM през работното време на Банката или извън него; **4/** изпълнение на следните платежни операции в рамките на Европейския съюз: **а/** директни дебити в лева; **б/** платежни операции, извършвани чрез платежна (банкова) карта, включително онлайн плащания чрез Интернет; **в/** кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи, на терминални устройства ATM и ПОС и гишета, когато са налични, и чрез системата за мобилно банкиране на Банката;
- (2)** Банката предоставя на Клиента банкова дебитна карта и мобилно банкиране;
- (3)** Посредством банкова карта Клиентът може да изпълнява следните платежни операции: **1/** теглене на пари в брой чрез терминални устройства ATM обслужвани от Банката, от други банки в страната или Европейския съюз; **2/** плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС обслужвани от Банката, от други банки в страната или Европейския съюз; **3/** плащане на стоки и услуги, както и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС; **4/** плащане по инициатива на или чрез получателя. Отношенията между Банката като издател на дебитна карта и Клиента като Картодържател се уреждат и от т. 8.2 на тези Общи условия.
- (4)** Посредством мобилно банкиране Клиентът може да изпълнява и подава следните платежни операции и документи: **1/** кредитен превод към платежна сметка открита при Банката; **2/** кредитен превод през БИСЕРА към платежна сметка открита при друга банка; **3/** кредитен превод в евро към платежна сметка открита при Банката; **4/** СЕПА кредитен превод в евро с валъор, различен от валъор същия ден към платежна сметка открита при друга банка.
- (5)** Посредством доставчици на платежни услуги по инициране на плащане (PISP) и на платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP). В случаите, при които платежна сметка е достъпна онлайн (регистрирана в мобилното банкиране), Клиентът може: **1/** да потвърждава платежна операция, иницирана чрез доставчик на услуги по инициране на плащане; да потвърждава искане за предоставяне на информация за сметка, иницирано чрез

- доставчик на услуги по предоставяне на информация по сметка; 3/ да използва платежните услуги по предходните две подточки след тяхното потвърждение чрез SMS код.
- (6) Клиентът има право на допълнителни услуги към сметката за основни операции по свой избор и желание. Ползването им не е задължително условие за откриването и воденето на сметката, както и отказът на Клиента да ползва такива услуги не може да бъде счетен като условие за прекратяване на сметката на Клиента от Банката.
  - (7) На основание чл. 119 ал. 5 ЗПУПС Банката има право да откаже откриването на платежна сметка за основни операции, когато: 1/ Клиентът вече притежава платежна сметка в Банката, чрез която може да ползва услугите по т. 3.3.4 (1) от тези Общи условия; 2/ Клиентът декларира, че притежава платежна сметка, водена от друга банка, чрез която може да ползва услугите по т. 3.3.4 (1) от тези Общи условия;
  - (8) В случай на отказ за откриване на сметка за основни операции, Банката уведомява Клиента 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 из ползването 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.
  - (9) За неуредените в т. 3.3.4 отношения между Банката и Клиента, възникнали във връзка с услугата Платежна сметка за основни операции, приложими са съответните текстове на тези Общи условия

**3.3.5. 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 й. 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 предмет а на договора за откриването й.

**3.3.6.** Други видове платежни сметки, които се обслужват при определени в Искането- договор условия и съгласно действащото законодателство;

### **3.4. Закриване на платежни сметки**

#### **Общи хипотези за закриване на платежна сметка:**

**3.4.1.** Платежната сметка се закрива: 1/ с писмено 30 (тридесет) - дневно предизвестие от Клиента до Банката, изпратено на адреса за кореспонденция; 2/ с двумесечно писмено предизвестие от Банката до Клиента, изпратено на последния предоставен от Клиента адрес, който може да е и електронен адрес; 3/ от изправната страна без предизвестие при неизпълнение на задължения по настоящите Общи условия и условията на Искането – договор, когато е приложимо;

**3.4.2.** Ако по някоя от откритите платежни сметки салдото е било 0.00 в продължение на 180 календарни дни без прекъсване и по същата е нямало движения, Банката има право да закрие съответната сметка без предизвестие и без да е длъжна да изпраща на Клиента каквито и да било покани, уведомления, съобщения или други;

**3.4.3.** Когато е приложимо, за периода от подаване на предизвестията 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;

#### **Специални хипотези за закриване на платежна сметка**

**3.4.4.** 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;

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

**3.4.6.** 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.

**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, издадено не по-късно от 6 месеца преди предоставянето му в Банката / 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 т ова число при представено Европейско удостоверение за наследяване, Банката преди изплащането на сумите има право да изиска представянето от наследниците и на други документи.

**2)** В случай, че наследниците са няколко, те следва да се явят заедно за изплащане на наследствените дялове или да упълномощят 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.

**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.

**4)** За изплащане на суми от наследствения дял на непълнолетен или малолетен наследник се представя съответното разрешение от районния съд за разпореждане със средства. Разпореждане със средства не се извършва, респективно разрешение от районен съд не се изисква, ако попадащите се суми от наследствения дял на непълнолетен или малолетен наследник се превеждат по тяхна сметка в друга банка.

**5)** При обявено завещание изплащането на суми се извършва според условията на завещателното разпореждане.

**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.

7) След изплащане на сумите от сметката/те на наследниците на Клиента, сметката/те се закрива.

8) Банката може да поставя допълнителни условия преди да допусне разпореджане със сметките на починалия Клиент.

**3.4.7.** 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;

**3.4.8.** 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.

**3.4.9.** 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.

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

**3.4.11.** Отношенията между Банката и Клиента, уреждани с тези Общи условия и Искането-договор, се запазват до закриването на всички платежни сметки на Клиента, водени при Банката.

### **3.5. Превенция и контрол**

**3.5.1.** Банката не открива и не води платежни сметки, съответно не приема плащания и не изпълнява наредени операции по и от платежни 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 нелоялни, 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.

**3.5.2.** 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 – наредител.

**3.5.3.** При констатиране нарушение на забраните за осъществяване на операциите, посочени в т. 3.5.1 и т. 3.5.2 по-горе по вина на Клиент, Банката незабавно блокира сметките му при нея за разпоредителни операции (получава не 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 платежни 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 друг доставчик на платежни услуги, по която да бъде отнесено остатъчното салдо.

**3.5.4.** 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 т. 3.5.3, с извлечение от блокираните платежни сметки, предоставено му по заявения от Клиента канал за получаване на информации за състоянието по платежните му сметки.

**3.5.5.** Клиентът е задължен в тридневен срок от датата на уведомлението по т. 3.5.4 да нареди закриването на платежните 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 платежна 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.

**3.5.6.** Всякакви действия и/или бездействия на Клиента свързани с предоставяне на неверни, неточни или непълни данни, 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 незабавно и без предизвестие по реда и при условията на т. 3.4.1, подт. 3 по-горе.

### **3.6. Достъп до платежна сметка в Банката за целите на услуги по инициране на плащане и услуги по предоставяне на информация за сметка**

**3.6.1.** Когато платежната сметка на Клиента е достъпна онлайн, Клиентът има право да разреши достъп до платежната си сметка и информацията по нея на трети лица – доставчици на платежни услуги по инициране на плащане (PISP) и платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP).

**3.6.2.** Платежните услуги чрез доставчици на платежни услуги по инициране на плащане (PISP) и платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP) могат да се използват само от титуляри на платежни сметки.

**3.6.3.** Банката не е страна по договора между Клиента и съответния AISP/PISP. Клиентът е изцяло отговорен за избора на AISP/PISP, за определяне на условията, при които съответните доставчици ще му предоставят такива услуги, както и да осигури, че те ще спазват относимите спрямо тях уговорки между Банката и Клиента, свързани с тези услуги. По-конкретно, Банката ще приема постъпващи платежни нареждания, свързани с платежна сметка на Клиента, подадени чрез PISP и искания за информация за платежна сметка на Клиента, подадени чрез AISP при условие, че Банката успее да идентифицира Клиента. Банката не носи отговорност за предоставянето от страна на Клиента на AISP/PISP на персонализираните му средства за достъп до платежната сметка при Банката. Доставчик на платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP) няма право да подава нареждания за изпълнение на платежни операции от платежна сметка на Клиента при Банката.

**3.6.4.** Клиентът трябва да полага разумни грижи при избора и използването на AISP или PISP.

**3.6.5.** Банката може да откаже достъп на PISP или AISP поради обективно обосновани и надлежно доказани причини, свързани с неразрешен или измамен достъп до сметките на Клиента в Банката. В тези случаи, освен ако не е забранено от приложимото законодателство, Банката информира Клиента, че достъпът на PISP/AISP до сметката му или информацията по нея в Банката е отказан, както и съответните причини за отказа. Клиентът се съгласява, че Банката може да изготвя отчети до регулаторни и други органи за PISP или AISP, на които е отказан достъп, които отчети може да съдържат поверителни данни за Клиента.



#### **IV. ИНФОРМАЦИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

##### **Информация предоставяна от клиента**

- 4.1. За да се осигури точното изпълнение на платежните нареждания, преди изпълнението на всяко такова, Клиентът предоставя на Банката:
  - 4.1.1. 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);
  - 4.1.2. надлежно попълнени декларации и други документи, съгласно действащото българско законодателство;
  - 4.1.3. 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.
- 4.2. Изменения в документите и информацията, предоставени от Клиента на Банка та при подписването на Искането-договор 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.
- 4.3. 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. 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.
- 4.4. 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 т. 4.3.
- 4.5. Банката има право да откаже да приеме пълномощно, което не отговаря на изискванията посочени в т. 4.3. Банката може да откаже да изпълни наредена от пълномощник платежна операция, дори и ако пълномощното отговаря на изискванията на т. 4.3, но е издадено по-късно от 36 месеца от датата на подаване на съответното нареждане от пълномощника .
- 4.6. 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. Банката приема пълномощници за подписване на Искането - 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. Банката не предоставя ползване на мобилно банкиране от пълномощник.
- 4.9. Пълномощни, издадени в чужда държава, се представят пред Банката заверени в българско посолство или консулство в съответната държава или легализирани от страна на Министерството на външните работи (при необходимост), съответно придружени с “апостил” (ако е необходимо), преведени на български език от заклет преводач и документ в оригинал, удостоверяващ валидността на пълномощното, издадено от консул.
- 4.10. Банката прекратява изплащане на суми по пълномощно, когато бъде писмено известена, че то е прекратено или отглено. Банката не носи отговорност, когато не е била своевременно писмено известена за оттеглянето или прекратяването на упълномощаването.

##### **Информация предоставяна от Банката**

- 4.11. 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 през канала на мобилното банкиране 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 VIII по-долу.
- 4.12. Клиентът има право при поискване да получава от Банката информация за извършените платежни операции. Информацията за текущата година се предоставя на Клиента безплатно на хартиен носител в офис на Банката.
- 4.13. Клиентът има право при поискване да получава от Банката Отчет за таксите по реда на чл. 106 и чл. 107 от ЗПУПС, съдържащ информация за начислените лихви, такси и комисиони за съответния период. Информацията се предоставя на Клиента безплатно веднъж годишно на хартиен носител в офис на Банката. Клиентът може да получи информацията на хартиен носител и на посочен от него адрес, за което дължи на Банката такса за пощенски разходи съгласно Тарифата на Банката.

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

- 5.1. Платежна операция се счита разрешена от момента, в който Клиентът (Платецът) е:
  - 5.1.1. 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;
  - 5.1.2. подал платежно нареждане или е дал съгласие през канала за мобилно банкиране при спазване на специфичните изисквания за работа на този канал;
  - 5.1.3. подал платежно нареждане и е дал съгласие чрез PISP при спазване на специфичните изисквания за потвърждаване на платежното нареждане
  - 5.1.4. 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.

- 5.2. 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:
- 5.2.1. 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;
  - 5.2.2. 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;
  - 5.2.3. 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;
- 5.3. Банката може да задължи сметката на Клиента без негово съгласие в следните случаи:
- 5.3.1. при възстановяване на дължими от Клиента такси, разноски и комисиони за оказани банкови услуги от/чрез Банката;
  - 5.3.2. при корекция на явни технически грешки в записванията по сметка на Клиента;
  - 5.3.3. при заповед, наложен от компетентен орган, върху вземанията на Клиента по банкови сметки, открити в Банката;
  - 5.3.4. при извършване на принудително изпълнение по ред, установен със закон;
  - 5.3.5. при плащане по получено нареждане за директен дебит, одобрено предварително от Клиента;
  - 5.3.6. при служебно събиране от страна на Банката, за което Клиентът предварително е дал съгласието си;
  - 5.3.7. в други случаи, разрешени от закона.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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 т. 6.8 по-долу.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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 VIII по-долу. Банката коригира платежната операция само ако Клиентът я е уведомил по установения ред.

## VI. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

- 6.1. 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:
- 6.1.1. За преводи в лева, наредени през БИСЕРА:
- 1) Наредения към бюджета, подадени до 14:00 часа в работни дни, в офис на Банката, се изпълняват и са с вальор същия работен ден. Наредения за кредитни преводи, подадени до 17:00 часа в работни дни, в офис на Банката, се изпълняват и са с вальор същия работен ден;
  - 2) Наредения за кредитни преводи, подадени до 17:00 часа в работни дни, през мобилно банкиране, 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.
- 6.1.2. 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, изискващи превалутиране, наредени до 15:00 ч., се изпълняват в същия ден;
  - 3) нареждания, подадени след 15:00 часа в работни дни и в неработни дни се изпълняват с вальор следващия работен ден.
- 6.1.3. За преводи в лева, наредени през БИСЕРА – незабавни плащания (БЛИНК) (при условие, че доставчикът на платежни услуги на получателя е достижим през платежната система за незабавни плащания)
- 1) (Отменен с Решение на УС от 23.11.2022 г., в сила от 01.02.2023 г.) нареждания, подадени в рамките на работния ден, в офис на Банката, се изпълняват с вальор същия ден, незабавно;
  - 2) нареждания, подадени през мобилно банкиране на Банката, се изпълняват с вальор същия ден незабавно;
- 6.1.4. За преводи в чуждестранна валута, наредени през SWIFT:
- 1) нареждания с вальор същия работен ден "SAME", за преводи в EUR и USD подадени в офис на Банката 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 в офис на Банката след 12:00 часа в работни дни се изпълняват в 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 в офис на Банката или чрез мобилно банкиране 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 в офис на Банката или чрез мобилно банкиране 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 в офис на Банката 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 в офис на Банката 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 в офис на Банката или чрез мобилно банкиране до 16:30 часа в работни дни се изпълняват в същия ден със съответния избран от клиента валюр;

8) нареждания за преводи за всички валути, различни от EUR и USD с валюр „SPOT” (два работни дни) и „TOM” (следващ работен ден), подадени в офис на Банката или чрез мобилно банкиране след 16:30 часа в работни дни се изпълняват в следващия работен ден със съответния избран от клиента валюр;

9) нареждания изискващи превамутиране, наредени след 15:00 ч., се изпълняват в следващия работен ден със съответния избран от клиента валюр.

6.1.5. За преводи наредени в евро през СЕПА:

1) нареждания с валюр същия работен ден „SAME”, подадени в офис на Банката до 14:00 часа в работни дни се изпълняват в същия ден;

2) нареждания с валюр същия работен ден „SAME”, подадени в офис на Банката след 14:00 часа в работни дни се изпълняват на същия ден с валюр следващ работен ден ;

3) нареждания за преводи с валюр „TOM” (следващ работен ден), подадени в офис на Банката или чрез мобилно банкиране до 16:30 часа в работни дни се изпълняват в същия ден със съответния избран от клиента валюр;

4) нареждания за преводи „TOM” (следващ работен ден), подадени в офис на Банката или чрез мобилно банкиране след 16:30 часа в работни дни се изпълняват в следващия работен ден със съответния избран от клиента валюр;

6.1.6. За преводи наредени в евро през Таргет 2:

1) нареждания с валюр същия работен ден „SAME”, подадени в офис на Банката до 14:00 часа в работни дни се изпълняват в същия ден;

2) нареждания с валюр същия работен ден „SAME”, подадени в офис на Банката след 14:00 часа в работни дни се изпълняват на същия ден с валюр следващ работен ден ;

3) нареждания за преводи с валюр „TOM” (следващ работен ден), подадени в офис на Банката или чрез мобилно банкиране до 16:30 часа в работни дни се изпълняват в същия ден със съответния избран от клиента валюр;

4) нареждания за преводи „TOM” (следващ работен ден), подадени в офис на Банката или чрез мобилно банкиране след 16:30 часа в работни дни се изпълняват в следващия работен ден със съответния избран от клиента валюр;

6.1.7. За преводи наредени в евро през СЕПА незабавни плащания при условие, че доставчикът на платежни услуги на получателя е достигнал през платежната система за незабавни плащания):

1) (Отменен с Решение на УС от 23.11.2022 г., в сила от 01.02.2023 г.) нареждания, подадени в рамките на работния ден, в офис на Банката, се изпълняват с валюр същия ден, незабавно;

2) нареждания, подадени през мобилно банкиране на Банката, се изпълняват с валюр същия ден, незабавно;

6.2. 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, валюрът на заверяване на платежната сметка на получателя е същият работен ден.

6.3. При получаване на средствата по платежни сметки, Банката определя валюра 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. Валюрът 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.

6.4. Когато платежните сметки на платеца и на получателя са открити в Банката, валюрът на заверяване на платежната сметка на получателя е същият работен ден.

6.5. 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.

6.6. Когато получателят няма платежна сметка при Банката, последната му осигурява на разположение получените средства в установените срокове.

6.7. 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 валюра на заверяване незабавно след момента на получаване на средствата.

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

6.8. 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.

6.8.1. 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.

6.8.2. Банката предоставя или осигурява на разположение на Клиента уведомление то по т. 6.8.1 своевременно, по ред и начин описан в раздел VIII 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 случаите на презгранични платежни операции, когато платежната операция се извършва в евро.

6.8.3. 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.

6.8.4. Банката има право да откаже изпълнение на платежно нареждане и в хипотезите на т. 3.5 по-горе.

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

6.9. Клиентът в качеството си на платец не може да отменя платежното нареждане след получаването му от Банката. Когато платежната операция се извършва посредством доставчик на услуги по инициране на плащане, платецът не може да отменя платежното нареждане след като е дал съгласие на доставчика на услуги по инициране на плащане да иницира платежната

операция или след като е дал своето съгласие за изпълнение на платежната операция в полза на получателя.

**6.9.1.** Прието от Банката платежно нареждане може да бъде отменено от Клиента с писмено уведомление до Банката, 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.

**6.9.2.** 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.

**6.9.3.** 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**

**6.10.** 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.

**6.11.** Когато по платежната сметка на Клиента са постъпили средства в резултат на измама, Банката има право да задължи служебно сметката със съответната сума и да извърши служебен коригиращ превод за възстановяване на неправомерно постъпилите суми по сметка на наредителя или по сметка на доставчика на платежни услуги на наредителя, за което, с приемането на настоящите Общи условия и подписването на Искане-договор, Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие

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

**6.12.** 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.

**6.12.1.** 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 дебети 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.

**6.12.2.** 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.

**6.12.3.** 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.

### **VII. ТАКСИ, КОМИСИОНИ, ЛИХВЕНИ ПРОЦЕНТИ И ОБМЕННО КУРСОВЕ**

**7.1.** 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.

**7.2.** 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 операция, 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.

**7.2.1.** 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;

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

**7.2.3.** 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;

**7.2.4.** 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.

**7.3.** 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);

**7.4.** Клиентът може да нареди превода извън територията на Европейското икономическо пространство като избере една от всички допустими опции: (1) SHA (поделени такси); (2) OUR (в случай, че са наредени чрез офис на Банката, всички такси са за наредителя) или (3) BEN (в случай, че са наредени чрез офис на Банката, всички такси са за получателя) единствено чрез използването на банка кореспондент или платежната система Таргет 2.

**7.5.** 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. Банката си запазва правото да променя лихвените проценти в Лихвения бюлетин, като промените влизат в сила за Клиента при условията на настоящите Общи условия.

**7.6.** 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.
- 7.7. 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.
  - 7.8. При получаване/нареждане на превод във валута, различна от тази, в която е открита сметката на Клиента, той дава съгласието си Банката служебно да превалутира получената/наредената 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 , с изключение за преводи през платежни системи за незабавни плащания в лева и евро.
  - 7.9. Ако Клиентът изисква предоставяне на платежна услуга във валута, различна от валутата, в която се води платежната сметка, Банката ще използва при платежната операция обменен курс, който няма да се различава с повече от 3% от официалния обменен курс на БНБ за съответния ден. БНБ публикува своите официални обменни курсове за различните видове валути до 18:00 часа на съответния ден на своята интернет страница;
  - 7.10. При извършване на платежни операции с банкова карта в страната и чужбина сумите на операциите се конвертират по курса на съответната валута, прилаган в международната разплащателна система на датата на осъществяване на сетълмента от международните организации MasterCard Europe / VISA Europe ;
  - 7.11. Банката начислява лихва върху наличността по платежните сметки и върху наличност по сметки в български лева и чуждестранна валута съгласно посочените в „Лихвен бюлетин на „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД за физически лица”, наричан по -долу за краткост само „Лихвен бюлетин”.

## VIII. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ И КОРЕСПОНДЕНЦИЯ

- 8.1. 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.
- 8.2. При откриване на сметка Клиентът декларира и посочва писмено пред Банката изборния от него начин за получаване 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 Клиентът има право да промени изборния начин за получаване на Клиентската кореспонденция чрез писмено искане до Банката. Официалният език на Клиентската кореспонденция е българският или английският.
- 8.3. При откриване на сметка Клиентът избира един от следните начини за получаване на Клиентска кореспонденция - в офисите на Банката, чрез електронна поща, по пощата на посочен от Клиента адрес за кореспонденция.
- 8.4. 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 счита за валидно получена.
- 8.5. Счита се, че Клиентът е надлежно уведомен от Банката за извършена/и платежна/и операция/и и че надлежно е получил Клиентската кореспонденция:
  - 8.5.1. 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;
  - 8.5.2. незабавно след осчетоводяване на съответната операция, ако Клиентът ползва системата за мобилно банкиране на Банката, предоставяща възможност за текущо наблюдение на всички операции в реално време;
  - 8.5.3. от момента на осчетоводяването на съответната операция, ако Клиентът е избрал да получава Клиентската кореспонденция при поискване.
- 8.6. Наличността по разплащателна сметка и операциите по нея са банкова тайна и сведения по сметката се дават само на ти туляря и упълномощени от него с нотариално заверено пълномощно лица, или по установения в Закона за кредитните институции ред. В случай на използване на услугите по т. 3.6 по-горе, се счита, че Клиентът е дал съгласието си за разкриване на банкова тайна от страна на Банката към трета страна доставчик на платежни услуги.
- 8.7. Сведения за наличностите по сметки на починал титуляр се дават на наследниците му към и след датата на смъртта, след представяне на смъртен акт, удостоверение за наследници или обявено завещание.
- 8.8. Клиентът има право по всяко време, при поискване, да получи настоящите Общи условия на хартиен носител, както и да ги изтегли от електронната страница на Банката.

## IX. ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ И КАНАЛИ

- 9.1. Всеки Клиент може да се разпорежда със сметките си и дистанционно, като използва следните платежни инструменти и/или канали за отдалечен достъп: Мобилно банкиране, след инсталиране на мобилното приложение на мобилно устройство и завършен процес по идентификация; доставчици на платежни услуги по инициране на плащане (PISP) и платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP) след регистрация на сметките за онлайн достъпност (в мобилно банкиране); 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

- 9.2. 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 или на гърба на пластиката. Срокът на валидност е обозначен във формат ММ / ГГ върху Картата. Срокът на валидност изтича в последния ден на посочения месец. Издаваните от Банката дебитни, кредитни и предплатени карти могат да бъдат ползвани в страната и в чужбина, доколкото между Банката и Картодържателя не е уговорено друго. Правата и задълженията на Банката като издател на съответната карта и Картодържателя се уреждат в сключения между тях Искане-договор и съгласно „Общите условия за издаване на банкови карти от „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД , а по отношение на дебитна карта „Неон“ се прилагат разпоредбите на т. 9.3 от настоящите Общи условия.
- 9.2.1. Посредством банкова карта Клиентът-Картодържател може да изпълнява следните платежни операции:

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

- (1) теглене и/или внасяне на пари в брой чрез терминални устройства АТМ;
- (2) плащане на стоки и услуги и получаване на пари в брой чрез терминални устройства ПОС;
- (3) плащане на стоки и услуги, както и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС;
- (4) превод между платажни (разплащателни) сметки чрез терминални устройства АТМ;
- (5) плащане на услуги чрез терминални устройства АТМ.
- (6) плащане по инициатива на или чрез получателя.

#### **Дебитна карта „Неон“**

**9.3.** Настоящата точка урежда отношенията между Банката и Клиента (тук наричан още и „Картодържател“) във връзка с издаването, ползването и обслужването на дебитна карта „Неон“. „Общите условия за издаване на банкови карти от „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД не се прилагат за дебитна карта „Неон“.

**9.3.1.** Разплащателна сметка „Неон“: Банката открива разплащателна сметка (наричана по-нататък в настоящата точка „Сметка“) на името на Картодържателя и издава основна дебитна карта (Карта или Основна карта, където е необходимо да се разграничи) за достъп до Сметката. По искане на Картодържателя Банката може да издаде и допълнителни Карти на името на Картодържателя или друго посочено от Картодържателя лице (Картодържател или Оправомощен картодържател, където е необходимо да се разграничи) при следните условия:

- 1) Картодържателят отговаря за транзакциите и за всички действия, извършени с допълнителните Карти така, както отговаря за транзакциите с основната Карта, издадена на негово име;
- 2) Картодържателят получава допълнителната Карта и ПИН-код към нея лично по реда и при условията на т. 9.3.3 от настоящите Общи условия;
- 3) Оправомощените Картодържатели могат да се разпореждат със средствата по сметката на Картодържателя само до лимитите определени от него, които не могат да бъдат по-големи от размера на транзакционните лимити описани в Тарифата;
- 4) Във всички случаи, дори и когато това не е изрично упоменато, Картодържателят носи пълна отговорност за действията и бездействията на оправомощените от него Картодържатели като за свои собствени и не може да противопоставя на Банката възражения, свързани с отношенията между него и оправомощените от него Картодържатели.

**9.3.2.** Когато при операции с Картата, извършени в страната или чужбина, е необходимо конвертиране във валута, различна от валутата на сметката/Картата, сумата на операцията се конвертира от валутата на операцията в валутата на сетълмент сметката на Банката (в евро за транзакции в чужбина и в лева за транзакции в България) по курс, определен от съответната МКО в деня на тяхното обработване при нея. Отделно от горното Банката конвертира сумата, с която е заверена/задължена сетълмент сметката ѝ, във валутата на сметката/Картата на Картодържателя към датата на осчетоводяване по курс купува/продава безкасово на Банката.

**9.3.3.** Картата се издава при следния ред и условия:

- 1) Всяка карта се издава заедно с уникален персонален идентификационен номер (ПИН) в срок до 10 (десет) работни дни от постъпване на съответното Искане за издаване на Карта, съгласно вътрешните правила и процедури на Банката. Картата се предава лично на Картодържателя в запечатан, непрозрачен плик с придружително писмо по един от следните начини: 1 / чрез куриер, на посочен от Картодържателя адрес или 2 / в офис на Банката посочен от Картодържателя в съответното Искане – договор за издаване на Карта. В случай че Картодържателят не се яви в офис на Банката да получи заявената от него Карта в срок до 6 /шест/ месеца от нейното издаване, Банката служебно унищожавя Картата и издадения към нея плик с ПИН -код
- 2) ПИН-кодът за Картата се предоставя на Картодържателя отделно от Картата по един от следните начини:
  - а) в запечатан, непрозрачен плик в офис на Банката. При получаване на плика с ПИН -кода и Картата, Картодържателят проверява съответствие между номера, отпечатан на Картата, и този, посочен в плика с ПИН-кода. Ако пликът е разпечатан или видимо повреден, както и при несъответствие между номерата, Картодържателят е длъжен да уведоми незабавно Банката, като в такъв случай тя осигурява издаването на нова Карта с нов ПИН -код съгласно вътрешните си правила и процедури.
  - б) по електронен път чрез услугата „ПИН по SMS“, като информацията за ПИН -кода е разделена на две части и предоставена на Картодържателя по два различни канала за доставка на информация. Първата част от информацията, съставляваща идентификационен код и автентикационен код се отпечатват на придружителното писмо по т. 9.3.3. подт. 1), а самият ПИН-код се получава под формата на кратко текстово съобщение („SMS“) на мобилния номер посочен от Картодържателя в Искането за издаване на карта. Подробни инструкции за получаването на ПИН-код по този ред се съдържат в придружителното писмо по т. 9.3.3. подт. 1). ПИН-кодът се генерира при условия на пълна сигурност и секретност. От момента на получаването на Картата и ПИН-кода, Картодържателят носи пълна отговорност за опазването им. Картодържателят е длъжен да запомни ПИН-кода и да унищожи формуляра, от който го е узнал, както и в бъдеще да не съхранява физически заедно записания ПИН-код и Картата. Банката изрично препоръчва на Картодържателя да замени при първа възможност първоначалния си ПИН-код с нов такъв, както и в последствие периодично (не по-рядко от веднъж на всеки 6 (шест) месеца) да променя ПИН-кода си.

**9.3.4.** Операции с Картата могат да се извършат в срок до 24 часа след получаване на Картата и ПИН-кода от Картодържателя. Ако Картодържателят въведе три пъти последователно своя ПИН-код неправилно, използването на Картата се блокира автоматично. Ако Картодържателят забрави своя ПИН, при наличие на писмено искане от негова страна, Банката му осигурява нова Карта с нов ПИН-код или само нов ПИН-код за вече издадената Карта, съгласно вътрешните си правила и процедури. В случай на загуба или кражба на Картата и едновременно с това научаване на ПИН -кода от трето лице, Картодържателят се задължава по всеки възможен начин, но задължително и писмено да уведоми незабавно Банката и да поиска деактивиране на Картата. Банката е длъжна да предприеме необходимите мерки и да осигури деактивирането на съответната Карта най -късно до края на следващия работен ден след уведомлението, освен ако поради технически или други обективни причини извън контрола на Банката, това се окаже невъзможно. Картодържателят приема, че съхраняването на ПИН -кода заедно с Картата е нарушение на изискванията на настоящата разпоредба 9.3 от настоящите Общи условия и представлява груба небрежност от негова страна. В тези случаи при загуба или кражба на Картата и едновременно с това научаване на ПИН -кода от трето лице, Картодържателят носи персонална и пълна отговорност за всички суми по сделки извършени чрез Картата до момента на фактическото ѝ деактивиране. Банката представя на Картодържателя и „3D секретен код“ – най-съвременната система за сигурност за онлайн транзакции, по реда и при условията на т. 9.3.13 от настоящите Общи условия.

#### Права и задължения на Картодържателя.

**9.3.5.** Картодържателят има право:

- 1) да извършва съответните операции с Картата до размера на разполагаемата наличност по сметката, свързана с Картата, съответно - договорения кредитен лимит и съгласно лимитите по видове транзакции, определени от Картодържателя при

попълване на Искането – договор за издаване на Карта, които не могат да бъдат по-големи от размера на транзакционните лимити описани в Тарифата на Банката;

- 2) да определи лимити на транзакциите за допълнителната Карта до размера на описаните транзакционни лимити в Тарифата на Банката и да определи оправомощени Картодържатели в Искането-договор за издаване на Карта;
- 3) да поиска писмено деблокиране на Картата при въведени три поредни грешни ПИН-кода;
- 4) да поиска писмено издаване на нов ПИН-код при забравяне на съществуващия и да променя ПИН-кода на банкомат на Банката;
- 5) да поиска писмено издаване на нова Карта при изгубване, унищожаване или противозаконно отнемане на Картата и да получи новите Карта и ПИН-код в офис на Банката или на посочения от него адрес в искането, по реда на т. 9.3.3 по-горе;
- 6) да поиска писмено блокирането или деактивирането на Картата и на всяка допълнителна Карта, издадена от Банката по негово писмено искане, като в този случай, независимо от блокирането или деактивирането на Картата и/или допълнителната Карта, той отговаря пред Банката за изпълнението на всички парични и други задължения, свързани с използването на Картата и/или допълнителната Карта.

**9.3.6.** Картодържателят е отговорен за изпълнението на всички свои задължения, произтичащи от използването на Картата и на допълнителната Карта, съгласно Закона за платежните услуги и платежните системи и от настоящите Общи условия. В частност Картодържателят е длъжен:

- 1) да получи от Банката Картата, както и всички други Карти, които евентуално ще бъдат издадени в следствие като замяна или подновяване на първоначалната Карта, както и ПИН-код за всяка издадена Карта, лично на посочения в Искането-договор или в мобилното банкиране адрес за кореспонденция, или в посочения офис на Банката.
- 2) при получаване на Картата, незабавно да се подпише на определеното за това място (лента за подпис) на обратната страна на Картата по начин, съответстващ на подписа върху документа за самоличност и да не предоставя при никакви обстоятелства Картата и/или ПИН-кода към нея на трети лица;
- 3) да полага необходимите грижи и усилия за опазването на ПИН-кода към Картата в тайна, включително да прикрива добре, когато го въвежда на съответното устройство, както и за периодичната му промяна, като при промяна на ПИН-код да използва кодове, които не съдържат поредни или повтарящи се числа, рождени дати, телефонни номера, автомобилни номера и др. подобни лесно разпознаваеми или асоциирани с Картодържателя кодове;
- 4) при проблеми с операция на АТМ или ПОС терминал веднага да се свърже с Банката и да не приема помощ, съвети или друг вид намеса в проблема от лица, различни от телефонния оператор на Банката;
- 5) да се подписва върху квитанциите за продажба или авансово теглене на пари в брой, разпечатани от ПОС терминал, по начина, по който се е подписал върху обратната страна на Картата и който съответства на подписа върху документа за самоличност, с което да удостоверява, че е съгласен с направената транзакция;
- 6) при поискване да се легитимира с личен документ пред съответния търговец, приемащ плащания с Карти;
- 7) да върне Картата в Банката при настъпване на едно от следните събития - повреждане, изтичане на срока на Картата, прекратяване на съответния Договор, предсрочна изискуемост на предоставения кредит или в други случаи, съгласно вътрешните правила и процедури на Банката;
- 8) да поддържа по сметките си достатъчен авоар, съгласно Искането - Договор, за посрещане на всички плащания, извършени с Картата и за дължимите на Банката такси и комисиони;
- 9) да не превишава разрешените кредитен лимит, съответно при операции, свързани с дебитиране на сметката, обслужваща дебитната Карта, да се ограничи до наличността по сметката и до определения лимит за съответния вид операция, съгласно посоченото от него в Искането-Договор или съгласно описаното в Тарифата;
- 10) в случай на извършено плащане над размера на разполагаемата наличност по сметката свързана с Картата, както и неосигуряването на достатъчно средства по сметка за покриване на дължимите на Банката такси и комисиони, съгласно Тарифата на Банката за физически лица, сумата на надвишението се счита за ползван от Картодържателя неразрешен овъдрафт, който е незабавно изискуем и дължим, като се събира по реда на директния дебит и/или служебно събиране на суми. Банката има право да претендира непокритите задължения от неразрешен овъдрафт по съдебен ред в случаите, в които Картодържателят не ги е погасил доброволно или Банката не ги е събрала по реда на директния дебит и/или служебно събиране на суми;
- 11) да погасява в срок всички свои задължения, произтичащи от използването на Картата;
- 12) в случай на загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на Картата или на допълнителната Карта, да уведоми Банката незабавно след узнаването на телефон 02/8 163 900 по всяко време на денонощието, както в работни така и в неработни дни и на официални празници;
- 13) в случай, че след уведомление по предходната точка, намери Картата, незабавно да уведоми Банката и да я предаде в най-близкия ѝ офис;
- 14) редовно да следи отразените транзакции с Картата.

**9.3.7.** В случай на смърт на Картодържателя, наследниците му са длъжни при първа възможност да уведомят за това Банката и да върнат Картата, като представят акт за смърт и удостоверение за наследници. В този случай, те следва да заплатят на Банката всички непогасени до датата на уведомлението задължения, свързани с издаването, поддържането и използването на Картата и на допълнителната Карта.

### **9.3.8. Права и задължения на Банката**

Банката има право:

- 1) да определя максималните суми (лимитите) и броя на транзакциите за операции, извършвани с Картата за определен период, като уведомява Картодържателя по подходящ начин – чрез обявяване в банковите офиси и салони, на Интернет страницата си, в месечните извлечения или по друг начин, за извършени промени на лимитите;
- 2) да отказва искания за авторизация при надвишаване на разполагаемото салдо по сметката, обслужваща Карта, съответно при превишаване на разполагаемия лимит по Картата, лимитите за транзакции, при неспазване на изискванията за работа с Картата, изтичане на нейния срок, както и при други несъответствия в данните;
- 3) да откаже изпълнението или авторизацията на транзакция в случаите, предвидени във вътрешните правила и процедури на Банката.

Банката е длъжна:

- 4) в срок от 10 (десет) работни дни, считано от постъпване на уведомлението от страна на Картодържателя за загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на Картата или на допълнителната Карта, или за забравяне на ПИН-кода, да преиздаде нова Карта с нов ПИН-код или да осигури само генерирането на нов ПИН-код към вече издадената Карта, в

- случай, че Картодържателят го е забравил;
- 5) в срок от 10 (десет) работни дни, считано от задържането на Картата от терминално устройство АТМ, собственост на Банката, поради техническа повреда на устройството, да осигури връщането на Картата или съответно да издаде нова Карта с нов ПИН-код;
  - 6) за издаването на карта и ПИН след блокиране или деактивиране в хипотезите на т. 9.3.9, подт. 1 и подт. 2. Картодържателят трябва да е подал писмено искане;
  - 7) да съдейства за решаване на случаи на оспорвано плащане при своевременно подадено искане от страна на Картодържателя и осигурена пълна документация, в съответствие с правилата на съответната МКО и вътрешните правила и процедури на Банката.
  - 8) да осигури издаването и предоставянето на Картодържателя на нова Карта за нов петгодишен срок в едноседмичен срок преди изтичане срока на валидност на първоначално издадената Карта, освен ако Картодържателят не е уведомил писмено Банката, че не желае издаването на такава нова Карта. За новата Карта се прилагат условията на настоящите Общи условия.

### 9.3.9. Блокиране използването на картата. Деактивиране на картата :

- 1) Банката блокира използването на Картата в случаите на: **а)** въведен три пъти подред грешен ПИН код на Картата; **б)** съмнения от страна на Банката за неоторизирано ползване на Картата; **в)** употреба на платежния инструмент с цел измама; **г)** задържане от АТМ; **д)** подаване на изрично писмено искане от страна на Картодържателя по т. 9.3.5, подт. 6.
- 2) Картата се деактивира от Банката в случаите на: **а)** изтекъл срок на валидност; **б)** уведомяване на Банката от Картодържателя за изгубване, кражба, или отнемане по друг неправилен начин на Картата, или за унищожаване, повреждане, подправяне или използване по друг неправилен начин на Картата. В тези случаи Картодържателят може да поиска от Банката да му предостави нова Карта с нов ПИН по реда на тези Общи условия; **в)** неявяване на Клиента за получаване на Картата в срок от 6 (шест) месеца от издаването ѝ; **г)** закриване на Сметката.
- 3) Банката има право по свое усмотрение да блокира използването на Картата или да я деактивира в случаите на:
  - а)** неизпълнение на което и да е нормативно установено задължение на Картодържателя или на оправомощения Картодържател, както и в случай на неизпълнение на парично или друго задължение на Картодържателя по съответния Искане - договор, или по друг договор, сключен между него и Банката, включително при неизпълнение на разпоредба на настоящите Общи условия, без в тези случаи да е необходимо да уведомява или да предупреждава Картодържателя. В случай на блокиране, Картата остава блокирана до отстраняването на съответното неизпълнение, респективно до окончателното изпълнение на съответното задължение, след което Банката осигурява деблокирането на Картата съгласно вътрешните си правила и процедури, освен ако междуременно действието на Искането - договор не е прекратено или Картата не е деактивирана;
  - б)** невярно или непълно деклариране на факти и обстоятелства от страна на Картодържателя във връзка със сключването или на изпълнението на Искането- договор;
  - в)** други нормативно установени случаи, или когато вътрешните правила и процедури на Банката го предвиждат.
- 4) През времето, за което Картата е блокирана, Картодържателят няма право да иска от Банката издаване на нова Карта или издаване на допълнителна Карта, освен в случаите, предвидени във вътрешните правила и процедури на Банката.
- 5) Във всички случаи, блокирането използването на Картата или деактивирането ѝ, независимо от основанието, на което са направени, както и връщането на Картата от Картодържателя на Банката, не освобождават сами по себе си Картодържателя от изпълнението на задълженията му по Искането-договор или по настоящите Общи условия.
- 6) Разпоредбите относно блокирането използването на Картата или деактивирането ѝ се прилагат съответно и спрямо допълнителните Карти

### 9.3.10. Разпределение на отговорността

- 1) Като цяло отговорността за неразрешени платежни операции и съответната доказателствена тежест се разпределя между страните съгласно разпоредбите на Глава пета от Закона за платежните услуги и платежните системи, на Глава четвърта от Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти и на Раздел IX от настоящите Общи условия.
- 2) Банката и Картодържателят са съгласни и приемат, че доколкото специален нормативен акт или надзорно изискване на БНБ не предвиждат друго, в случаите на неправомерно използване на Картата Банката не дължи обезщетение за вредите, когато Картодържателят би могъл да ги избегне, ако положи грижата на добър стопанин, съобразно общия принцип на чл. 83, ал. 2 от Закона за задълженията и договорите. В тази връзка страните приемат също, че Картодържателят, като добър стопанин на авоарите си, трябва физически да опазва Картата си, нейните персонализирани защитни характеристики, както и останалата свързана с нея информация, както и да контролира периодично, но достатъчно често, салдото по нея по най- подходящия начин, така че да може да реагира своевременно при всяко неправомерно ползване на Картата и по този начин да ограничи евентуалното настъпване или съответно - нарастване на вредите.
- 3) Банката не носи отговорност в случай на невъзможност на Картодържателя или на оправомощения Картодържател на допълнителната Карта да осъществят Операции посредством Картата или допълнителната Карта, дължаща се на технически повреди, или на други обективни причини, които са извън контрола на Банката, както и в случай на противоречия и спорове, извън контрола на Банката, които евентуално могат да възникнат между Картодържателя или оправомощения Картодържател на допълнителната Карта и трети лица, включително служители в търговски обекти, във връзка и по повод ползването на Картата или на допълнителната Карта, както и за възникналите от това последици за Картодържателя или на оправомощения Картодържател на допълнителната Карта. Наличието на такива невъзможност, противоречия и спорове, извън контрола на Банката, независимо от възникналите от тях последици, не отменят задължението на Картодържателя да заплати стойността на всички извършени от него или от оправомощения Картодържател на допълнителната Карта операции по реда на Искането - Договор и на тези Общи условия. Във всички тези случаи, Картодържателят или оправомощеният Картодържател не могат да имат претенции към Банката за компенсации, обезщетения и др. за претърпени вреди и/или за пропуснати ползи.

**9.3.11. Възражения:** Възраженията и споровете във връзка с предоставянето на платежни услуги се уреждат по реда предвиден в раздел X от настоящите Общи условия. Когато възражението на Картодържателя е свързано с конкретна транзакция, отразена в извлечението, той следва незабавно да подаде до Банката писмено възражение по утвърден от Банката образец, като приложи налична документация във връзка с оспорената транзакция. Възражението трябва да се подаде до последния ден на текущия месец за транзакция, отразена в месечното извлечение от предходния месец. В този случай Банката разглежда възражението, 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 Банката има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това. Всички разходи, свързани с разглеждане на възражението на



Картодържателя са за негова сметка, доколкото Законът не предвижда друго.

### 9.3.12. Управление на дебитна карта „Неон“ през мобилното приложение на Банката

- 1) Мобилното приложение на Банката е електронен канал за достъп до услугите на Банката от разстояние, осигуряващ възможност за изпращане и/или получаване на електронни изявления от и към Банката. Всеки клиент на мобилното приложение на Банката е регистриран със свой потребителски профил, който е защитен с персонален идентификационен код известен само на него.
- 2) Всеки Картодържател, който използва мобилното приложение на Банката, има възможност да управлява своята Карта от разстояние използвайки наличните функционалности на мобилното приложение. Писмената форма на изявленията, изискуема по настоящите Общи условия, ще се счита за спазена, ако са изпратени чрез мобилното приложение, като електронен документ, съдържащ електронното изявление на Картодържателя или Банката.
- 3) Банката има право да откаже да приеме изявленията на Картодържателя, изпратени чрез мобилното приложение, при съмнение за негово неоторизирано използване, за което уведомява Картодържателя по канал за комуникация различен от мобилното приложение.

**9.3.13. Условия за извършване на сигурни плащания в интернет.** Банката отговаря на международните стандарти за извършване на сигурни плащания в Интернет с банкови карти. В изпълнение на изискванията за задълбочено установяване на идентичността (ЗУИ) Банката предоставя на своите клиенти възможността за използване на следните способности за извършване на сигурни онлайн плащания с банкови карти: **1/ 3D секретен код** **2/ Автентикация чрез биометрични характеристики** (биометрична автентикация).

#### 1) Общи положения:

- а) Всяка транзакция при онлайн търговец, извършена от Картодържателя и потвърдена чрез услугата 3D секретен код или чрез метода на биометрична автентикация, се приема за осъществена с негово знание и съгласие. Картодържателят сам поема отговорността за проявена от негова страна груба небрежност при опазване на секретните си кодове, необходими за извършване на онлайн плащания.
- б) В зависимост от действащото законодателство, текущата рискова обстановка и пазарната ситуация в страната, Банката си запазва правото да ограничи временно или постоянно предлагането на някои от възможностите за задълбоченото установяване на идентичността, да трансформира един вид услуга за задълбочено установяване на идентичността с друг вид или да предложи нови възможности. Всички промени се въвеждат след уведомяването на картодържателите, съгласно действащото законодателство. Информация относно възможностите за ползване и регистрация на услугите, както и промените свързани с тях, се публикуват на интернет страницата на „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД.

#### 2) Регистрация.

- а) Услугата 3D секретен код предвижда използването едновременно на два секретни кода (пароли) – статичен и динамичен. Регистрация на услугата 3D секретен код се извършва от Банката за всеки клиент.
  - ✓ **Статичен 3D секретен код** е личен код на Картодържателя, който служи за потвърждаване на транзакция при извършване на плащания през Интернет. Представлява комбинация от цифри, букви и знаци. При регистрацията на услугата 3D секретен код се генерира автоматично статичен 3D секретен код, който се предоставя на клиента. Картодържателят получава статичен 3D секретен код заедно с ПИН-кода на картата, по реда на т. 8.2.3 от настоящите Общи условия. Полученият по този начин статичен 3D секретен код може да се използва директно за плащания към търговци, регистрирани в програмата за сигурни плащания на МКО, без да е необходима неговата промяна от Картодържателя.
  - ✓ **Динамичен 3D секретен код** е еднократен код за извършване на Интернет транзакции, които Картодържателят получава на мобилен номер, предварително заявен от него в Банката. За получаване на динамичен 3D секретен код Картодържателят трябва да регистрира пред Банката актуален мобилен номер. При смяна на мобилен номер Картодържателят е задължен да информира Банката, в противен случай няма да може да извършва онлайн плащания. Еднократно генерираният динамичен 3D секретен код се получава на регистрирания номер при всяко инициране на онлайн плащане към търговци, регистрирани в програмата за сигурни плащания на съответната МКО.
- б) **Автентикация чрез биометрични характеристики** – потвърждаване на плащане чрез използването на функционалност на мобилното устройство на клиента за въвеждане на биометрични данни - пръстов отпечатък. Използва се при инициране през мобилното приложение на Банката, без достъп на Банката до биометричните данни. Банката предоставя възможност на всеки Картодържател, който е активирал мобилното приложение на Банката, да потвърждава своите транзакции в интернет чрез въвеждане на биометрични данни в мобилното си устройство с такава функционалност. Използването на функционалността се отчита в мобилното приложение на Банката без обработка на биометричните данни.

#### 3) Права и задължения на Картодържателя

- а) Картодържателят се задължава да пази в тайна своя статичен 3D секретен код и Лично съобщение (произволно избран от картодържателя текст, който се въвежда при регистрацията на статичен 3D код и се появява винаги, когато пазарува от Интернет търговци);
- б) Картодържателят е длъжен да не предоставя информация на никого за своя статичен 3D секретен код, както и да не съхранява информация за статичен 3D секретен код заедно с картата или върху нея;
- в) Картодържателят е длъжен да използва 3D секретните кодове само лично и да предприеме всички защитни мерки, непозволяващи компрометиране на биометричната му автентикация при използването на мобилното му устройство;
- г) Всички действия по регистриране и получаване на 3D секретни кодове, включително предоставяне на мобилен телефонен номер могат да се извършват само и единствено лично от Картодържателя. Извършване на действия от страна на пълномощник не се допускат;
- д) Въвеждането на правилни секретни кодове има правна сила на въведен валиден ПИН код;
- е) Картодържателят е длъжен да уведоми Банката при възникнали съмнения за компрометиране на личните данни;
- ж) Картодържателят е длъжен да уведоми незабавно Банката при получаване на всякакви запитвания за секретни кодове, и/или лично съобщение, получени източници, различни от плащане в интернет и след визуализиране на личното съобщение;
- з) Картодържателят има право по всяко време и по свое желание да прекрати услугите „3D сигурни плащания в интернет“ и биометрична автентикация;
- и) В случаите на унищожаване, изгубване, повреждане, противозаконно отнемане на банкова карта или узнаване на ПИН код / секретни кодове от трето лице, Картодържателят е длъжен да уведоми „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД незабавно по един от следните начини: писмено в клон на „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД или чрез обаждане на тел. 0700 17 571.

#### 4) Права и задължения на Банката

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

- а) Банката се задължава да осигури на Картодържателя възможност да регистрира международна карта Mastercard, Maestro за услугата „3D сигурни плащания в интернет, включително с биометрична автентикация“;
- б) Банката се задължава да осигури на Картодържателя възможност да регистрира международна карта Visa за услугата „3D сигурни плащания в интернет“;
- в) При 3 (три) пъти въведен грешен 3D секретен код (статичен или динамичен), Банката има задължението да блокира достъпа до услугата;
- г) Банката не носи отговорност за загуби за Картодържателя, причинени от неправомерно използване на картата му, вследствие узнаване на 3D секретните кодове или компрометирано използване на биометричната автентикация на мобилното му устройство;
- д) Банката има право да не приеме за обработка депозирана рекламация/оспорване за плащане, ако тя няма всички необходими документи или след предвидения срок;
- е) Банката има право да събере от Картодържателя такса за неоснователно оспорване /рекламация съгласно действащата тарифа на Банката;
- ж) Банката си запазва правото да откаже плащане с карта в сайтовете на определени търговци, в случай че банковата карта не е регистрирана за услугата „3D Сигурни плащания в интернет“, от съображения за сигурност;
- з) Банката си запазва правото да ограничи плащането с карта в интернет в случай, че картодържателят не е предоставил актуален мобилен телефонен номер, на който да бъде предоставен динамичен 3D секретен код;

#### Мобилно банкиране

- 9.4. Клиентите на Банката могат да ползват Мобилно банкиране чрез мобилното приложение на Банката TBI MobApp, инсталирано на мобилно устройство (смартфон или таблет) с версия на операционна система Android 4.1, iOS 9 или всяка следваща, 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.
- 9.5. Банката регистрира потребителско име и парола за достъп до мобилното приложение въведени лично от Титуляря по сметката.
- 9.6. В случай, че Клиентът изпълнява активни операции, Банката изисква и въвеждането на допълнителна (еднократна) парола, получавана чрез SMS на мобилен номер към български или чуждестранен мобилен оператор .
- 9.7. Въвеждането на потребителско име и парола(и) чрез канала за мобилно банкиране на Банката, има действието на валиден удостоверителен код, договорен между издателя и оправомощения държател.
- 9.8. Услугите на Мобилното банкиране се ползват само след успешно инсталиране на мобилното приложение на Банката на мобилното устройство на Клиента и завършен процес по идентификация на Клиента.
- 9.9. Чрез Мобилното банкиране Клиентът може да изпълнява и подава следните платежни операции, с лимит за ползване, за транзакция, не по-ниско от стойността на 1 /една/ национална валутна единица и не по-висока от 100 000 /сто хиляди/ национални валутни единици:
  - 9.9.1. кредитен превод
  - 9.9.2. валутен превод
  - 9.9.3. искане за усвояване
  - 9.9.4. нареждане за погасяванеБанката си запазва правото да добавя нови и да променя изброените по-горе услуги, като уведомява клиентите по съответните канали и в мобилното приложение.
- 9.10. Преводи чрез каналите на мобилното банкиране се осъществяват при спазване на следните условия:
  - 9.10.1. преводи между местни и чуждестранни лица се извършват при спазване изискванията на местното законодателство. 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 в офис на Банката, непосредствено след нареждане на превода, но не по-късно съгласно сроковете посочени в т. 6.1.3;
  - 9.10.2. Банката може да изисква представянето на документи на електронен или хартиен носител в съответствие с изискванията на действащото законодателство;
- 9.11. Клиентът получава информация след извършване на операция по съответните канали на Мобилното банкиране, като негова лична отговорност е редовно да се запознава с тази информация .

#### Използване на платежни услуги чрез доставчици на услуги по инициране на плащане (PISP) и по предоставяне на информация за сметка (AISP)

- 9.12. В случаите, при които платежна сметка е достъпна онлайн (регистрирана в мобилното банкиране), Клиентът може, посредством доставчици на платежни услуги по инициране на плащане (PISP) и на платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP):
  - 9.12.1. да потвърждава платежната операция, иницирана чрез доставчик на услуги по инициране на плащане;
  - 9.12.2. да потвърждава искане за предоставяне на информация за сметка, иницирано чрез доставчик на услуги по предоставяне на информация по сметка;
- 9.13. 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
- 9.14. В случай, че Клиентът използва този тип платежни услуги, Банката изисква и въвеждането на допълнителна (и) парола(и) получавана чрез SMS на мобилен номер към български или чуждестранен мобилен оператор.

#### X. ОТГОВОРНОСТ

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.

- 10.3.** 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.
- 10.4.** В случай че възстановяването на сумата по т. 10.3 не е възможно, Банката, при писмено поискване от страна на Клиента му предоставя цялата налична при него информация за възстановяване на средствата.
- 10.5.** 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 и ли 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.
- 10.6.** 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.
- 10.7.** 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 т. 4.2 и т. 4.7 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.
- 10.8.** 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.
- 10.9.** 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, включително и при платежна операция изпълнена посредством платежна карта, ако тя е наредена от или чрез получателя и кумулативно са спазени следните условия:
  - 10.9.1.** към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност,
  - 10.9.2.** 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.
- 10.10.** 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.
- 10.11.** 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.
- 10.12.** 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.
- 10.13.** 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 получателят 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.
- 10.14.** 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 т. 8.5 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.
- 10.15.** 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.

- 10.16.** Клиентът като ползвател на платежен инструмент (Картодържател) понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по чл. 75 от Закона за платежните услуги и платежните системи, по Искането – договор и по настоящите Общи условия умишлено или поради груба небрежност, като в тези случаи той понася вредите независимо от размера им, в т.ч.: когато Картодържателят е допуснал неправомерното използване на платежния инструмент умишлено или поради груба небрежност; включително когато физически я е претостъпил за еднократно или многократно ползване на трето лице, когато платежния инструмент не е бил използван и съхраняван в съответствие и изискванията на настоящите Общите условия, включително когато Картодържателят е записал ПИН кода или друг код или удостоверителна информация, свързани с платежния инструмент, върху самия платежен инструмент, или когато е съхранявал такава информация заедно с платежния инструмент, както и когато Картодържателят не е уведомил незабавно след узнаването Банката за загубване, кражба, отнемане по друг начин, унищожаване или подправяне на платежния инструмент, за неправомерно използване на платежния инструмент, както и когато Картодържателят не е уведомил без неоснователно забавяне за отразяването в салдото на платежния инструмент на неразпоредена от него транзакция, както и за всяка грешка или друго несъответствие в салдото на платежния инструмент.
- 10.17.** След писменото уведомяване на Банката за изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, Картодържателят не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от използване на платежния инструмент, с изключение на случаите, когато е действал чрез измама.
- 10.18.** В случай, че Картодържателят твърди, че не е разрешил изпълнението на платежна операция или че операцията е била изпълнена неточно, Банката носи доказателствената тежест при установяване автентичността на платежна та операция, нейното точно регистриране, осчетоводяването, както и за това, че операцията не е засегната от техническа повреда или друг недостатък. Установяването на автентичността е процедура, която позволява на Банката да провери правомерното използване на конкретен платежен инструмент, включително неговите персонализирани защитни характеристики. В случаите на спорове във връзка с твърдяно от Картодържателя неправомерно използване на Картата, Банката и Картодържателят са съгласни и приемат, че освен доказателствената тежест за установяване автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране и осчетоводяване, която лежи върху Банката и доколкото специален нормативен акт или надзорно изискване на БНБ не предвиждат друго, то тежестта на доказване е за всички други факти и обстоятелства в такива случаи се разпределя съобразно общия принцип на чл. 154, ал. 1 от Гражданския процесуален кодекс, а именно - всяка страна е длъжна да установи фактите, на които основава своите искания или възражения. Страните приемат също, че евентуалната трудност на доказването не е аргумент за промяна на така установеното разпределение на доказателствената тежест .
- 10.19.** Клиентът потребител понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използва нето 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.
- 10.20.** 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.
- 10.21.** 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.
- 10.22.** Когато платежното нареждане е подадено от Клиента чрез доставчик на услуги по инициране на плащане, Банката възстановява на Клиента сумата по неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция и когато е приложимо, възстановява задължената платежна сметка в състояние, в което би се намирала, ако не е била извършена неточно изпълнената платежна операция.
- 10.23.** Когато доставчикът на услуги по инициране на плащане е отговорен за неизпълнението, неточното или забавеното изпълнение на платежна операция, той незабавно, по искане на Банката я обезщетява за претърпените вреди и сумите, платени в резултат на възстановяването на средствата на платеца .
- 10.24.** В случай че върху средствата, налични по платежна сметка на Клиента, бъде наложен запор или друго ограничение съгласно българското законодателство, както и ако по какъвто и да е начин сметката бъде предмет на принудително изпълнение и ограничение или разпоредане от страна на компетентните органи на Република България, Банката не носи отговорност спрямо Клиента, в случай че извърши превод или плащане по нареждане на съответния компетентен орган при спазване на всички законови изисквания за това.

## **XI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

### **Промени в Общите условия**

- 11.1.** 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 VIII 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 Клиента 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**

- 11.2.** Банката има право едностранно да променя лихвите, при спазване на следните условия:

**11.2.1.** 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;



- 11.2.2.** 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;
- 11.2.3.** 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.
- 11.3.** 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.
- 11.4.** 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 дата та 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.
- 11.5.** 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 Искането - договор преди изтичане на посочения двумесечен период.
- 11.6.** 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.
- 11.7.** 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.

#### **Извършване на плащания с предварително съгласие на Клиента**

- 11.8.** Банката има право служебно да събира от всички платежни сметки, открити от Клиента, всякакви такси, комисиони и други суми дължими по тези Общи условия, както и всякакви такива суми, дължими по договори, сключени между Банката и Клиента (включително, но не само - договори за банков кредит, за банкова гаранция, за залог, за поръчителство и др.), като на основание чл. 21 от Наредба № 3 на БНБ с подписването на Искането - Договор Клиентът дава изрично нареждане на Банката да извърши тези действия. При липса на авоар по конкретна сметка дължимите суми се събират от всички други левови и валутни сметки на Клиента, а в случай че валутата по сметката/ите е различна от валутата на дълга, Банката има право да закупи сума, равна на сумата на дълга (по актуалния курс на Банката за валутата на дълга), като удържи и направените разноски.

#### **Разрешаване на спорове**

- 11.9.** Банката, в качеството си на доставчик на платежни услуги, е предвидила в рамките на вътрешните си правила процедура за подаване на възражения, решаване на спорове и определяне на обезщетения във връзка с предоставянето на платежни услуги. Преди да отнесе евентуалния спор до компетентния български съд Клиентът може по свое усмотрение да подаде писмено възражение до Банката, като Банката е длъжна да се произнесе и да уведоми писмено Клиента за решението си до 15 (петнадесет) работни дни от получаването му. Ако Банката не се произнесе в посочения срок, както и когато решението му не удовлетворява Картодържателя, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове, която е орган за извънсъдебно решаване на спорове към Комисията за защита на потребителите с адрес за контакт: гр. София, п.к. 1000, ул. „Врабча“ № 1, Интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).
- 11.10.** При различие между регламентираното в настоящите Общи условия и Искането-договор за конкретна платежна услуга, предимство имат клаузите на Искането-договор. За неуредените в тези Общи условия и Искането-договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България. Приложимото право е българското, като спорните въпроси се решават от компетентния български съд.

#### **Други**

- 11.11.** Банката предоставя на Клиента информация за извършените от него платежни операции и услуги на български или английски език.
- 11.12.** Суми по платежни сметки, по смисъла на т. 3.3 от тези Общи условия, са защитени от Фонда за гарантиране на влоговете в банките, който гарантира пълното им изплащане, чрез търговски банки, съгласно Закона за гарантиране на влоговете в банките (ЗГВБ), на едно лице, независимо от броя и размера им, до 196 000 лева, като към посочената сума се включват и начислените лихви към датата на издаването на акт по чл. 20, ал. 1 от същия закон, с изключение на случаите, изрично изброени в закона. Установяването на общия размер на задължението на Банката към един вложител се определя съгласно чл. 12 от ЗГВБ. Изплащането на суми от Фонда за гарантиране на влоговете в банките започва не по-късно от 7 работни дни от датата на издаването на акт по чл. 20, ал.1 от ЗГВБ.
- 11.13.** 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.
- 11.14.** 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.; изменени с решение на Управителния съвет от 13.09.2019 г. и влизат в сила от 14.09.2019 г.; изменени с решение на Управителния съвет от 19.11.2021

г. и влизат в сила от 22.11.2021 г.; изменени с решение на Управителния съвет от 30.05.2022 г. и влизат в сила от 31.05.2022 г.; изменени с решение на Управителния съвет от 10.08.2022 г. и влизат в сила от 10.08.2022 г.; изменени с решение на Управителния съвет от 23.11.2022 г. и влизат в сила от 01.12.2022 г., изменени с решение на Управителния съвет от 07.12.2022 г. и влизат в сила от 29.12.2022 г.; изменени с решение на Управителния съвет от 21.12.2022 г. и влизат в сила от 29.12.2022 г., с изключение на измененията на разпоредбите на чл. 6.1.3 (1) и чл. 6.1.7 (1), които влизат в сила от 01.02.2023 г., изменени с решение на Управителния съвет от 05.07.2023 г. и влизат в сила от 06.09.2023 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)