

**ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ОБЕДИНЕНА БЪЛГАРСКА  
БАНКА АД ЗА ИЗДАВАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ  
ДЕБИТНИ И КРЕДИТНИ КАРТИ**

**I. Предмет.**

I.1. Настоящите общи условия на „Обединена българска банка“ АД за издаване и използване на платежни дебитни и кредитни карти, (по-нататък наричани „Общите условия“), уреждат отношенията между „Обединена българска банка“ АД, вписана в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел с ЕИК 000694959, със седалище в гр. София и адрес на управление бул. „Витоша“ 89Б, Интернет страница <https://www.ubb.bg>, адрес на електронна поща [info@ubb.bg](mailto:info@ubb.bg), действаща под надзора на Българската народна банка и притежаваща лиценз за банкова дейност Б-02, последно актуализиран със Заповед No РД22-2250/16.11.2009г. на управителя на БНБ, (по-нататък наричана „Банката“), от една страна и клиентите на Банката, по-нататък наричани „Картодържател“ или съответно „Допълнителен картодържател“, свързани с издаване, използване и закриване на платежни дебитни и кредитни карти, както и предоставяните от Банката платежни и неплатежни услуги и операции посредством картите, както следва:

I.1.1. физически лица, имащи качеството потребители по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (обн. ДВ бр. 20 от 06.03.2018) – ЗПУПС;

I.1.2. лица, които нямат качеството потребители по смисъла на ЗПУПС. В случаите, когато лицето по предходното изречение, е юридическо лице, правата и задълженията по договора за съответната платежна карта възникват за юридическото лице, като за физическото лице/а, което има качеството на Картодържател, съответно на Допълнителен картодържател съгласно договора, се прилагат съответно правата и задълженията на Картодържател (за законният представител на юридическото лице) или Допълнителен картодържател за физически лица съгласно настоящите Общи условия.

I.2. За издаването на платежна дебитна или кредитна карта, Банката и Картодържателят сключват отделен договор, който заедно с настоящите Общи условия и Тарифата за таксите и комисионните за физически лица, съответно Тарифата за таксите и комисионните за бизнес клиенти (по-нататък заедно наричани „Тарифата“), представляват рамков договор за платежни услуги, уреждащ отношенията между Банката и Клиента, посочени в чл. I.1.

I.3. Настоящите Общи условия са налични на дълготраен носител – Интернет страницата на Банката на адрес <https://www.ubb.bg>, както и на хартиен носител в клоновете на Банката. При поискване, Картодържателят има право да получи екземпляр от Общите условия на хартиен носител.

I.4. Банката има право да изменя едностранно настоящите Общи условия, и/или Тарифата, като не по-късно от два месеца преди влизане в сила на измененията, предостави информация за тях на Интернет страницата на Банката на адрес <https://www.ubb.bg>, на хартиен носител в клоновете на Банката и в онлайн и мобилно банкиране на Банката. При несъгласие с измененията, до изтичане на срока по предходното изречение, Картодържателят има право да прекрати сключения с Банката рамков договор/и за платежни услуги по чл.I.2., като отправи изрично писмено уведомление до Банката.

I.5. Срокът по предходния член не се прилага при изменения в лихвени проценти, и/или обменни курсове, и/или дължими такси и комисионни, които са по-благоприятни за Картодържателя, при изменения на базата на референтен лихвен процент или референтен обменен курс, както и при изменения, които не засягат отношенията между Банката и нейните клиенти, които имат качеството потребители съгласно посоченото в чл. I.1.1 от настоящите Общи условия.

I.6. Срокът по предходния член не се прилага и при разширяване по взаимно съгласие на Банката и Картодържателя на обхвата на предоставяните платежни услуги и операции съгласно рамковия договор по чл. I.2. от настоящите Общи условия.

**II. Видове платежни карти, издавани от Банката.**

II.1. Издаваните от Банката платежни карти са персонализирани платежни инструменти, които се използват многократно за идентификация на Картодържателя, съответно на Допълнителния картодържател и за отдалечен достъп до средства по платежна сметка и/или до предварително договорен кредитен лимит и с които могат да се извършват посочени в настоящите Общи условия платежни и неплатежни услуги за сметка на разполагаемите средства по съответната платежна сметка, съответно за сметка на договорения кредитен лимит. Издаваните от Банката платежни карти са собственост на Банката и разполагат с интегрална схема (чип), която се използва за установяване на автентичността на картата при изпълнение на платежни операции на терминални устройства АТМ и ПОС.

II.2. За сключването на договор за издаване на платежна дебитна карта, Картодържателят следва да е титуляр на платежна сметка, по силата на отделен договор за банкова сметка, сключен между Картодържателя и Банката.

II.3. За сключването на договор за издаване на платежна кредитна карта, Картодържателят следва да е сключил с Банката договор за предоставяне на кредитен лимит, усвояван чрез платежна кредитна карта и да е титуляр на платежна сметка.

II.4. Към сметките, посочени в чл. II.2., Банката издава платежна дебитна карта на титуляря на сметката, съответно на законния представител на титуляря, когато титуляр е юридическо лице. Банката може по своя

преценка да издаде повече от една платежна дебитна или кредитна карта на съответния Картодържател или допълнителни платежни дебитни или кредитни карти на определени от Картодържателя физически лица, („Допълнителни картодържатели“), като Картодържателят има право да определи, (и впоследствие да променя чрез подаване на заявление по образец на Банката), лимити за извършването на платежни операции от Допълнителните картодържатели. Допълнителните картодържатели могат да извършват всички видове платежни и неплатежни услуги, посочени в настоящите Общи условия за сметка на Картодържателя – титуляр на сметката и средствата по съответната сметка или съответно на кредитния лимит съгласно договорите по чл. II.2. и чл. II.3., като всички такси и комисионни, дължими на Банката за операцияте, извършвани с допълнителните платежни карти, са за сметка на Картодържателя – титуляр на сметката.

II.5. Банката издава платежни дебитни и кредитни карти с логото на Международните картови организации (МКО) Visa и Mastercard след подписването на договор по чл. II.2 или чл. II.3. с Картодържателя.

### **III. Платежни, неплатежни и справочни операции, извършвани с издавани от Банката платежни карти. Разрешаване на платежни операции.**

III.1. С издаваните от Банката платежни карти могат да се извършват следните платежни операции:

III.1.1. теглене на пари в брой от терминални устройства ATM, обозначени с търговските знаци на Visa или Mastercard и конкретно обозначение на вида (търговската марка) на платежната карта, издадена на Картодържателя или на Допълнителния картодържател.

III.1.2 теглене на пари в брой чрез терминални устройства ПОС, обслужвани от банка или финансова институция, обозначени с търговските знаци на Visa или Mastercard и конкретно обозначение на вида (търговската марка) на платежната карта, издадена на Картодържателя или на Допълнителния картодържател;

III.1.3. безкасово плащане на стоки и услуги при търговци чрез терминални устройства ПОС, обозначени с търговските знаци на Visa или Mastercard и конкретно обозначение на вида (търговската марка) на платежната карта, издадена на Картодържателя или на Допълнителния картодържател;

III.1.4. безкасово плащане на стоки и услуги при търговци в Интернет, приемащи плащания с карти на Visa или Mastercard и съответно с вида (търговската марка) на платежната карта, издадена на Картодържателя или на Допълнителния картодържател;

III.1.5. прехвърляне на средства на терминално устройство ATM, обслужвано от Банката между предварително посочени платежни сметки на Картодържателя, свързани с дебитна платежна карта;

III.1.6. внасяне на терминални устройства ATM, обслужвани от Банката, на пари в брой за захранване на

платежна сметка, към която е издадена платежна дебитна карта/за погасяване на задължения, произтекли от извършени платежни операции с платежна кредитна карта (за терминални устройства ATM, които разполагат със съответната функционалност);

III.1.7. заплащане на битови и други сметки към определени от Банката доставчици на съответните услуги

III.2. С всички издавани от Банката платежни карти могат да се извършват транзакции в режим on-line, при който всяка операция с платежната карта се одобрява от авторизационната система на Банката, към която чрез телекомуникационна среда е свързано терминалното устройство, от което се извършва транзакцията.

III.3. С платежни карти, носещи логото на Mastercard и Visa могат да се извършват транзакции в режим off-line, при който не се изисква одобрение от авторизационната система на Издателя, до определен лимит, определен от съответната МКО. При транзакции в режим off-line може да се допусне надвишаване на разполагаемата наличност по платежната сметка (неразрешен овърдрафт) или съответно на кредитния лимит.

III.4. С платежни карти Visa и Mastercard, разполагащи с безконтактна функционалност, на терминални устройства ПОС и терминални устройства ATM, обозначени със съответен знак за безконтактна функционалност , могат да се извършват и безконтактни платежни операции, чрез доближаване на картата до съответното устройство. Безконтактната функционалност се активира след извършването на първата контактна транзакция с картата и въвеждането на ПИН.

III.5. Безконтактните плащания се осъществяват на територията на Република България до определения от МКО и Банката лимит, а в чужбина - до лимит за съответната страна, одобрен от МКО и доставчика на платежни услуги, обслужващ терминалното устройство, без въвеждане на ПИН.

III.6. Плащания в размер над лимитите по предходния член се осъществяват или по безконтактен начин или контактено (с поставяне/прокарване на картата в/през ПОС терминално устройство), според изискванията, валидни в съответната страна, като и при двата варианта плащането се извършва след въвеждане на правилен ПИН от страна на Картодържателя, съответно на Допълнителния картодържател.

III.7. С издаваните от Банката платежни карти могат да се извършват следните справочни и неплатежни операции:

III.7.1. Справка за баланс по платежна сметка/разполагам кредитен лимит;

III.7.2. Смяна на ПИН код;

III.7.3. Последни пет операции с платежната карта;

III.7.4. Други справочни операции.

III.8. Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател разрешава извършването на платежни операции с платежната карта, както следва:

III.8.1. теглене на пари в брой от терминални устройства АТМ и терминални устройства ПОС – чрез въвеждане на ПИН;

III.8.2. при безкасово плащане на стоки и услуги на терминални устройства ПОС – чрез подпис върху разписката от ПОС и/или въвеждане на ПИН;

III.8.3. при плащания без физическо наличие на платежната карта – за поръчки по поща/телефон – чрез въвеждане на CVC2/CVV код;

III.8.4. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) при плащания без физическо наличие на платежната карта за плащане на стоки и услуги при интернет търговци, които не поддържат 3D Secure протокол, познат под търговската марка “Visa Secure” или “Mastercard Identity Check” – чрез въвеждане на номера на картата, датата на валидност, трицифрен код, отпечатан на гърба на картата (Card Verification Value (CVV) или Card Verification Code (CVC));

III.8.5. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) при плащания без физическо наличие на платежната карта за плащане на стоки и услуги при интернет търговци, поддържащи 3D Secure протокол, познат под търговската марка “Visa Secure” или “Mastercard Identity Check” – по начина, посочен в раздел VII от настоящите Общи условия.

III.8.6. доближаване на платежната карта и получаване на звуково и/или светлинно потвърждение за приемане на нареждането (при безконтактно операции на терминални устройства ПОС или АТМ, означени с логото за безконтактни операции,) до определен съгласно чл. III.5. максимален размер.

III.8.7. Справочните и неплатежни операции по чл. III.7. се извършват след въвеждане на ПИН.

III.9. Платежните нареждания, подадени посредством използването на платежна карта, се изпълняват по хронологичния ред на постъпването им за обработка в системата на Банката. Подадено платежно нареждане подлежи на изпълнение от Банката, само ако стойността му е до размера на разполагаемата наличност по платежната сметка, съответно до размера на разполагаемия кредитен лимит и до определените от Банката транзакционни лимити за извършване на платежни операции с банкови платежни карти, посочени в Тарифата.

#### **IV. Издаване и преиздаване на платежни дебитни и кредитни карти. Персонален идентификационен номер /ПИН/.**

IV.1. Банката издава съответната платежна карта/и на база подписания с Картодържателя договор по чл. II.2. и чл. II.3. в срок от три работни дни от датата на подписването на договора.

IV.2. Картата се издава за определен срок, посочен във формат ММ/ГГ (месец/година) върху лицевата страна на

картата, който изтича в последния календарен ден на посочения месец.

IV.3. Всяка издавана от Банката платежна дебитна и кредитна карта е персонализирана с името на съответния Картодържател, разположено върху лицевата страна на картата, съответно с името на юридическото лице, страна по договора за издаване на съответната карта.

IV.4. Банката издава съответната платежна карта заедно с персонализиран код за сигурност - четирицифрен Персонален Идентификационен Номер /ПИН/, като осигурява запазването му в тайна от всички лица, различни от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател на съответната платежна карта. При въвеждане на три последователни пъти на погрешен ПИН, платежната карта се блокира, като за деблокирането ѝ и издаването на нов ПИН, Картодържателят следва да подаде писмено искане до Банката – в клон на Банката или заявка през Контактния център за клиенти (за Картодържатели по чл. I.1.1.)

IV.5. ПИН се предоставя, както следва:

IV.5.1. на хартиен носител при изрично посочване на този начин на получаване. При получаване на ПИН на хартиен носител, Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател следва да провери дали номерът, отпечатан на лицевата страна на платежната карта, съответства на номера, посочен в плика с ПИН. При несъответствие Банката издава нов ПИН за своя сметка, като при получаването му се прилага съответно уговореното в настоящия член. При съответствие, Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, полага подпис в съответстващите полета в договора за издаване на съответната платежна карта в присъствието на служител на Банката, като по този начин потвърждава получаването на картата и съответстващия ѝ ПИН с подписа си и носи пълна отговорност за опазването на получената карта и тайната на получената информация, отнасяща се до ползването ѝ.

IV.5.2. чрез текстово (SMS) съобщение, изпратено на мобилен телефон, посочен лично от Картодържателя пред Банката. В този случай Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател изпраща текстово (SMS) съобщение на посочен от Банката номер, съдържащ предоставени му от Банката при получаване на картата автентикационен и идентификационен код с 90-дневен срок на валидност. В отговор на изпратеното от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател текстово (SMS) съобщение, Банката изпраща текстово (SMS) съобщение, съдържащо ПИН. При въвеждане на три пъти на грешни кодове, изпращането на ПИН се блокира. Изпращането на ПИН чрез текстово (SMS) съобщение е възможно само на номера, обслужвани от български мобилни оператори.

IV.6. Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, има право, чрез писмено искане в клон на Банката или чрез Контактен център за клиенти, да

поиска издаването на нов ПИН на хартиен носител или преиздаването на картата с ПИН на хартиен носител. Банката издава нов ПИН на хартиен носител, съответно преиздава картата с ПИН на хартиен носител, в срок от три работни дни от датата на подаване на искането, за което Картодържателят дължи такса съгласно Тарифата на Банката.

IV.7. Банката преиздава платежната карта и ПИН при изтичане на срока ѝ на валидност, като картата може да бъде получена от Картодържателя, съответно Допълнителния картодържател в месеца на изтичане на срока на валидност на старата карта. Банката си запазва правото да не преиздаде картата по своя собствена преценка, или на основания, предвидени в съответния договор за издаване на платежна карта или в други, сключени с Картодържателя договори, като в този случай договорът за съответната платежна карта се прекратява, считано от датата на изтичане на срока ѝ на валидност.

IV.8. В случай че Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, не се яви да получи платежната карта и ПИН (на хартиен носител) в срок от три месеца от издаването им, съответно от преиздаването им, Банката ги унищожава.

IV.9. Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, е длъжен да уведоми Банката писмено или чрез Контактния център за клиенти и да поиска преиздаване на платежната карта и ПИН преди изтичане на срока ѝ на валидност, в случай на задържане на картата на терминално устройство АТМ, изгубване, унищожаване или противозаконно отнемане на картата и съответно да получи новата платежна карта.

IV.10. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020 г.) Сключването на договор за издаване на платежна карта и получаването на издадените платежни карти и ПИН се осъществяват само лично от Картодържателя, съответно от Допълнителния Картодържател. Банката по своя преценка може да приеме сключването на договор от, съответно да предаде издадените платежни карти и ПИН на пълномощник, като той следва да е упълномощен с изрично пълномощно, заверено от български нотариус или в българско дипломатическо или консулско представителство в чужбина и представено в Банката за първи път в срок не по-дълъг от 5 (пет) години от дата на заверяването му. Пълномощното се представя от пълномощника в оригинал, заедно с валиден документ за самоличност, посочен в пълномощното. Банката има право да откаже да приеме пълномощно, ако по нейна преценка обхватът на представителната власт на упълномощеното лице не е дефиниран ясно и недвусмислено и/или при съмнение в редовността на пълномощното и/или при наличие на други обстоятелства по преценка на Банката. С подписване на договора за издаване на съответната платежна карта, Картодържателят декларира, че е уведомен и се съгласява, че в случай на предаване на платежната карта и/или ПИН от Банката на пълномощник, той носи всички рискове от неполучаването им по вина на пълномощника, както и

от евентуално извършване на операции с платежната карта от пълномощника или от трето лице.

IV.11. Банката не предоставя ПИН чрез SMS на мобилен телефон, подаден от упълномощено лице. Мобилен телефон на Картодържателя следва да бъде подаден в Банката лично от него, в противен случай ПИН се предоставя на упълномощено съгласно предходния член лице само на хартиен носител.

IV.12. По отношение на платежна карта на Допълнителен картодържател, при заявяване на ПИН по SMS, ПИН се получава на мобилния телефон на Допълнителния картодържател, подаден при регистрацията му в Банката съвместно от него и Картодържателя.

IV.13. По изрично искане от страна на Картодържателя и за негова сметка и след преценка на Банката, платежната карта и ПИН могат да бъдат изпратени с куриер в чужбина с две отделни пратки, като картата се активира след получаването в банката на попълнен и подписан протокол от Картодържателя, удостоверяващ получаването на платежната карта и ПИН.

IV.14 (нов, приет на 07.12.2020г., в сила от 15.12.2020г.). В случаите по чл. IV.1 и чл. IV.9., по изрично искане от страна на Картодържателя и срещу заплащането на такса, посочена в Тарифата, Банката доставя издадената платежна дебитна карта, за която ПИН се предоставя по реда на чл. IV.5.2., на Картодържателя, съответно на Допълнителния картодържател по чл. I.1.1. на възраст над 18 години чрез куриер до адрес в Република България, посочен от страна на Картодържателя. За целите на доставката по предходното изречение, Картодържателят следва да предостави точен адрес (пощенски код, населено място, квартал, улица, номер, блок, вход, етаж, апартамент).

IV.15. (нов, приет на 07.12.2020г., в сила от 15.12.2020г) При доставка по реда на чл. IV.14, платежната карта може да бъде получена само лично от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател и активирана с обаждане до Контактния център за клиенти. Получаването на картата се удостоверява с подписването на обратна разписка от страна на Картодържателя, съответно на Допълнителния картодържател.

IV.16. (нов, приет на 07.12.2020г., в сила от 15.12.2020г) За целите на удостоверяване на самоличността на Картодържателя, съответно на Допълнителния картодържател и на доставката на картата, куриерът е оправомощен да изиска показване на техен валиден документ за самоличност, а Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, следва да потвърди доставката на картата, като впише трите си имена в обратната разписка и положи собственоръчен подпис.

IV.17. (нов, приет на 07.12.2020г., в сила от 15.12.2020г). В случай на посочен непълен или неточен адрес за доставка от страна на Картодържателя, както и когато Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, не бъдат открити на посочения адрес, Банката не носи отговорност за доставката на картата. В тези случаи Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, могат да получат картата от клон на Банката, като се прилага съответно чл. IV.8.

## **V. Права и задължения на Картодържателя/Допълнителния картодържател.**

V.1. Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, (когато е приложимо), има право:

V.1.1. да извършва платежните, неплатежните и справочните услуги и операции с платежната карта съгласно посоченото в настоящите Общи Условия и в договора за издаване на съответната платежна карта и до размера на разполагаемата наличност по платежната сметка, съответно до размера на разполагаемия кредитен лимит и до определените от Банката транзакционни лимити за извършване на платежни операции с банкови платежни карти, посочени в Тарифата или определени от Картодържателя в договора за издаване на съответната платежна карта;

V.1.2. да определя лимити на плащане с платежни карти;

V.1.3. да поиска блокиране, съответно деблокиране, на платежната карта, включително в случаите по чл. VII.8 от настоящите Общи условия;

V.1.4. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) да поиска издаване на нов ПИН на хартиен носител или преиздаване на платежна карта с електронна доставка на ПИН по SMS при забравяне на съществуващия и да променя ПИН на терминално устройство ATM на Банката или на други български банки за карти със системен оператор БОРИКА; да заяви създаването или промяната на 3D статичен секретен код за целите на извършване на платежни операции по чл. III.8.5 и чл. VII.2 от настоящите Общи условия.

V.1.5. да поиска чрез Контактния център за клиенти или в клон на Банката еднократно отблокиране на услугата ПИН по SMS при грешно въведен автентикационен и/или идентификационен код;

V.1.6. да поиска писмено или чрез Контактния център за клиенти издаване на нова пластика на платежната карта при изгубване, унищожаване или противозаконно отнемане на картата и да получи новата пластика и ПИН код от Банката.

V.1.7. да подава жалби до Банката, свързани с отношенията между Банката и Картодържателя по издаването и използването на платежната карта.

V.2. Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, (когато е приложимо), е длъжен:

V.2.1. да използва платежната карта само лично и съгласно договорените с Банката условия за издаването и използването ѝ;

V.2.2. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Да предостави на Банката номер на мобилен телефон лично или чрез пълномощник с изрично пълномощно, отговарящо на изискванията на чл. IV.10, в което е посочен номерът на мобилния телефон, чрез който да получава ПИН по SMS, временен код за целите на създаване на 3D статичен секретен код, 3D динамичен секретен код и да уведомява незабавно Банката при промяната му;

V.2.3. след получаване на ПИН да го смени незабавно на ATM терминално устройство на Банката или на други български банки със системен оператор БОРИКА, като унищожи хартиения носител или съответно да изтрие SMS с получения първоначален ПИН и периодично (поне веднъж на три месеца) да променя ПИН;

V.2.4. при промяна на ПИН да използва кодове, които не съдържат поредни или повтарящи се числа, рождени дати, цифри от ЕГН, телефонни номера, автомобилни номера и др. подобни лесно разпознаваеми или асоциирани с Картодържателя числа;

V.2.5. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) да не съобщава и/или предоставя по какъвто и да е начин своя ПИН, номер на платежна карта, дата на валидност, CVV/CVC код, 3D статичен секретен код и 3D динамичен секретен код на неоправомощени лица, включително на членове на семейството си или на други свои близки и роднини, и да вземе всички мерки за опазване на разкриването им пред неоправомощени лица;

V.2.6. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) да не записва своя ПИН, 3D статичен секретен код и 3D динамичен секретен код никъде и да не ги съхранява заедно с платежната карта, и да предприеме всички други мерки с оглед запазването им в тайна, включително да не използва един и същ ПИН-код продължително време, както и да закрива клавиатурата на съответното терминално устройство при въвеждане на ПИН с цел неузнаването му от трети лица;

V.2.7. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020) да уведомява Банката незабавно след узнаването за унищожаване, загуба, кражба, присвояване или неразрешена употреба, включително за неразрешена или неточно изпълнена платежна операция с платежната карта, както и за узнаване на ПИН, 3D статичен секретен код и 3D динамичен секретен код от трето лице чрез обаждане на телефонен номер 0700 117 17, или кратък номер \*7171 за абонати на български мобилни оператори или +359 2 483 1717 за обаждания от чужбина;

V.2.8. при оспорване на извършена с картата платежна операция, да уведоми незабавно след узнаването Банката по начина, посочен в предходния член и да попълни Формуляр за рекламация по образец, както и да предоставя всички документи и информация във връзка с оспорената платежна операция;

V.2.9. да съхранява разписки за извършените с платежната карта операции и при поискване да ги предоставя на Банката;

V.2.10. при проблеми с операция на ATM 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;

V.2.11. да се подписва, в случай че терминалът го изисква, върху квитанциите за продажба или теглене на пари в брой, разпечатани от ПОС терминал, по начина, който съответства на подписа върху документа за самоличност, с което удостоверява, че е съгласен с направената транзакция;

V.2.12. да се легитимира с документ за самоличност, при поискване от страна на търговец, приемащ плащания с платежни карти;

V.2.13. да върне платежната карта в Банката при повреждане или унищожаване на платежната карта, изтичане на срока ѝ на валидност, при предсрочна изискуемост на използвания кредитен лимит или прекратяване на договора за банкова карта или договора за платежна сметка, към която е издадена картата не по-късно от един месец от настъпването на съответното събитие;

V.2.14. да поддържа по платежната си сметка/и си наличност за извършване на платежните операции с платежната карта и за заплащане на дължимите на Банката такси и комисиони, съответно да не превишава разрешените кредитен лимит по кредитната платежна карта. Ако Картодържателят допусне сумата на ползваните посредством платежната карта (включително чрез допълнителна платежна карта) средства да надвиши разполагаемата наличност по платежната сметка, към която е издадена платежната карта, съответно да надвиши разрешените кредитен лимит, Банката има право да задължи всички сметки на Картодържателя при Банката със сумата на надвишението, включително, когато е необходимо – чрез откупуването на средства по сметките на Картодържателя в чуждестранна валута и конвертирането ѝ по курса на Банката в деня на операцията за което Картодържателят дава своето изрично съгласие с подписване на съответния договор за платежна карта;

V.2.15. да не използва платежната карта за извършване на платежни операции, свързани по какъвто и да е начин с дейности с виртуални валути (криптовалути, биткойни и пр.) включително, но не само, плащания към платформи за търговия с такива валути. Банката не предоставя платежни услуги, свързани с виртуални валути съгласно предходното изречение, и не носи отговорност за претърпени от Картодържателя и/или от Допълнителния картодържател вреди, свързани с или произтичащи от дейности с виртуални валути.

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

### **VI.1. Банката се задължава:**

VI.1.1. да осигурява възможност за извършване на платежните, неплатежните и справочни услуги и операции с платежната карта съгласно уговореното в настоящите Общи условия и в договора за издаване на съответната платежна карта;

VI.1.2. да преиздаде нова платежна карта с нов ПИН по SMS или само нов ПИН на хартиен при забравяне на ПИН, или в случай на изгубване/кражба/унищожаване или разкриване на персонализираните защитни характеристики на платежната карта, както и при изтичане на срока ѝ на валидност съгласно уговореното в настоящите Общи условия;

VI.1.3. да осигури връщането или преиздаването на платежната карта, в случай на

задържане на платежната карта от терминално устройство ATM;

VI.1.4. да блокира операциите с платежната карта незабавно след получаване на уведомление от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател, отправено по реда на чл. V.2.7 от настоящите Общи условия;

VI.1.5. да съдейства за решаване на случаи на оспорени платежни операции при своевременно осигурена пълна документация от Клиента, в съответствие с правилата на съответната МКО и процедурите на Банката;

VI.1.6. да осигури недостъпност на персонализираните средства за сигурност на платежната карта за лица, различни от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател, без това да освобождава Картодържателя, съответно Допълнителния картодържател, от задълженията му по чл. V.2. от настоящите Общи условия;

VI.1.7. да съхранява в 5-годишен срок информация, което позволява проследяване на операциите, извършени с платежна карта;

VI.1.8. да създаде необходимите технически и други условия за приемане безплатно на уведомления от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател по реда на чл. V.2.7 по всяко време на денонощието и при писмено искане, отправено в срок до 18 месеца, считано от датата на съответното уведомление по чл. V.2.7, да предостави съответните доказателства, че е направено такова уведомление;

VI.1.9. да не изпраща или предоставя на Картодържателя, съответно на Допълнителния картодържател, непоискана платежна карта, освен в случаите, предвидени в настоящите Общи условия;

VI.1.10 (нов, приет на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) да осигурява възможност за създаване и промяна на 3D статичен секретен код и да изпраща 3D динамичен секретен код в случаите и при условията, предвидени в раздел VII от настоящите Общи условия.

### **VI.2. Банката има право:**

VI.2.1. да определя максималните суми (лимитите) и/или броя на платежните операции, извършвани с картата за определен период;

VI.2.2. да не допуска извършването на платежни операции с платежната карта, в случай на надвишаване на разполагаемото салдо по платежната сметка, съответно при превишаване на разполагаемия кредитен лимит по кредитна карта, на лимитите за стойността и/или броя на платежните операции, в случай на извършване на платежни операции във високорискови държави и/или търговци, определени като такива по преценка на Банката. Картодържателят може да получи информация за ограниченията по предходното изречение в клон на Банката или чрез обаждане до Контактния център за клиенти;

VI.2.3. по всяко време да прехвърли (цедира) изцяло или частично вземанията си по договора за предоставяне на кредитен лимит на трети лица;

VI.2.4. да блокира платежната карта в следните неизчерпателно изброени случаи: нарушаване и/или неизпълнение на разпоредбите на договора за

издаване на съответната платежна карта и/или на настоящите Общи условия от страна на Картодържателя и/или на Допълнителния картодържател; съмнение за неразрешена употреба на платежната карта или съмнение за употреба на платежната карта с цел измама; значително нараснал риск от неизпълнение на задължения за връщане на използваните суми по договора за предоставяне на кредитен лимит; получаване на уведомление от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател по реда на чл. V.2.7. от настоящите Общи условия; при наличие на обективни причини (като, но не само, включване на платежната карта в списък с компрометирани платежни инструменти, получен от МКО; наличие на данни за използване на картата на устройства, за които Банката има информация, че са били обект на манипулиране; задържана платежна карта на терминално устройство ATM; наличие на технически проблем с партида платежни карти; предсрочно масово преиздаване поради миграция към нов стандарт или към нова софтуерна система; при получаване на запорно съобщение за запор на вземанията и/или сметките на Картодържателя в Банката; по искане на Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател в предвидените в настоящите Общи условия случаи или в други договори, сключени между Банката и Картодържателя. Банката уведомява Картодържателя за блокирането на достъпа/извършването на платежни операции и за причините по възможност преди блокирането или най-късно непосредствено след това, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или спазването на нормативни изисквания

VI.2.5. да събира от всички сметки на Картодържателя, разкрити в Банката суми, дължими ѝ във връзка с издаването и използването на платежната карта от Картодържателя и/или Допълнителния Картодържател, включително, когато е необходимо – чрез откупуването на средства по сметките на Картодържателя в чуждестранна валута и конвертирането ѝ по курса на Банката в деня на операцията.

VI.2.6. в случай на съмнение за или при наличие на измама или заплахата за сигурността на платежна операция с платежната карта или за самата платежна карта, да не разреши извършването на платежната операция, като изпрати SMS съобщение на Картодържателя, съответно на допълнителния Картодържател

## **VII. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Платежни операции в Интернет с прилагане на Visa Secure/Mastercard Identity Check**

VII.1. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Visa Secure, съответно Mastercard Identity Check, са търговски марки на международните картови организации Visa International и Mastercard Worldwide и представляват специални протоколи за идентифициране на Картодържателя, съответно на Допълнителния картодържател, и установяване на автентичността на

платежни операции по чл.III.8.5 и чл. VII.2 от настоящите Общи условия.

VII.2. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, има възможност да извършва платежни операции по чл.III.8.5. за покупки на стоки и услуги от търговци, участващи в протоколите Visa Secure, съответно Mastercard Identity Check, като за разрешаване на платежната операция е необходимо Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, да въведе номера на картата, датата на валидност, трицифрен код, отпечатан на гърба на картата (Card Verification Value (CVV) или Card Verification Code (CVC)), както и 3D динамичен секретен код и 3D статичен секретен код.

VII.2.1. (нов, приет на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Считано от 03.09.2020 г. ОББ започва поэтапното внедряване на 3D статичен секретен код, който служи за разрешаване на платежните операции по чл. III.8.5. и чл. VII.2 от настоящите Общи условия и се присвоява за всички карти, издадени от Банката на Картодържатели, съответно на Допълнителни картодържатели. За целта, Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател следва да въведе временен код, изпратен от Банката чрез безплатно текстово (SMS) съобщение на мобилния телефон, заявен пред Банката от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател, в специална Интернет страница, достъпна през бутон на началния екран на Интернет сайта на Банката [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg). При влизане в сайта, Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, въвежда номера на съответната платежна карта, за която желае да създаде 3D статичен секретен код, еднократна парола, получена чрез текстово (SMS) съобщение на мобилния телефон, заявен пред Банката от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател, и временния код по предходното изречение на настоящия член VII.2.1. След въвеждането им, Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, получава възможност да създаде известен само на него 3D статичен секретен код за съответната карта. 3D статичният секретен код следва да е с дължина от осем символа и да съдържа поне една буква, цифра и специален символ.

VII.2.2. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) 3D динамичният секретен код се генерира от Банката за целите на разрешаване на платежните операции по чл. III.8.5. и чл. VII.2 от настоящите Общи условия и представлява еднократен цифров код, изпращан от Банката чрез безплатно текстово (SMS) съобщение на мобилния телефон, заявен и регистриран пред Банката от Картодържателя/Допълнителния картодържател по съответния ред.

VII.3. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Платежни операции по чл. III.8.5. и чл. VII.2 от настоящите Общи условия, които са на стойност до EUR 30 (тридесет) евро (или съответната равностойност във валутата на сметката), се разрешават от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател, чрез въвеждане на номера на картата, датата на валидност, трицифрен код, отпечатан на гърба на картата (Card Verification Value (CVV) или Card Verification Code (CVC)). След извършването на пет

поредни платежни операции по настоящия член VII.3., Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, следва да въведе, освен данните по предходното изречение, и 3D динамичен секретен код и 3D статичен секретен код за целите на разрешаването на следващата платежна операция. Правилото по предходното изречение се прилага съответно след извършването на всеки пет поредни платежни операции съгласно изречение първо на настоящия член.

VII.4. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020) За целите на създаване на 3D статичен секретен код и за получаване на 3D динамичен секретен код, Картодържателят/Допълнителният картодържател е длъжен да предостави на Банката актуален мобилен номер и да уведомява Банката писмено при промяна в номера, като при липса на уведомление, Банката не носи отговорност за невъзможност за извършване на платежни операции с платежната карта и/или за вреди, произтекли от или свързани с изпращането на кодове и пароли съобразно уговореното в настоящите Общи условия на така предоставените мобилни номера.

VII.5. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) В случай че Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, забрави своя 3D статичен секретен код, и/или желае да го промени, той следва да се свърже с Банката посредством телефонно обаждане на телефон [0700 117 17](tel:070011717), където да се идентифицира и да заяви нов временен код и да следва стъпките, посочени в чл. VII.2.1. от настоящите Общи условия за целите на създаване на нов 3D статичен секретен код за съответната карта.

VII.6. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) В случай че при разрешаване на платежна операция по чл. III.8.5. и чл. VII.2 от настоящите Общи условия, Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, въведе грешен 3D динамичен секретен код, то той има възможност да заяви на същия екран, където извършва транзакцията генерирането на нов секретен код, чрез приложения в страницата линк, до два пъти за съответната платежна операция

VII.7 (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Ако Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, въведе последователно три пъти подред грешен 3D динамичен код и/или 3D статичен секретен код, Банката блокира платежната карта за извършването на платежни операции по чл. III.8.5. и чл. VII.2 от настоящите Общи условия. За активирането на картата за извършването на платежни операции по предходното изречение, Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, следва да се свърже с Банката посредством телефонно обаждане на телефон [0700 117 17](tel:070011717).

VII.8. (нов, приет на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, се задължава да предприеме всички необходими мерки срещу узнаването и употребата на 3D динамичния секретен код и 3D статичния секретен код от други лица, като е длъжен да ги използва единствено и само лично. 3D динамичният секретен код и 3D статичният секретен код представляват персонална защитна характеристика на платежната карта и Картодържателят/Допълнителният картодържател има

всички задължения за опазването му, както и на ПИН, предвидени в настоящите Общи условия.

VII.9 (нов, приет на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.). Картодържателят/Допълнителният картодържател е длъжен да уведоми незабавно Банката при получени запитвания за въвеждане или предоставяне на 3D динамичния секретен код и/или 3D статичния секретен код от всякакви източници, начини на комуникация и по всякакви поводи, различни от разрешаването на платежни операции по чл. III.8.5. и чл. VII.2 от настоящите Общи условия, вкл. и за установени неправомерни опити за узнаване на паролите.

## **VIII. Такси и комисионни, дължими от Картодържателя. Превалутирание.**

VIII.1. При спазване на уговореното в чл. I.2, I.4 и I.5 от настоящите Общи условия, за издаването и използването на платежната карта/и, както и в случаите, изрично посочени в настоящите Общи условия и/или в договора за съответната платежна карта, Картодържателят дължи на Банката такси и комисионни, посочени по вид и размер в Тарифата.

VIII.2. На основание чл. 21 от Наредба 3 на БНБ от 18 април 2018 г. за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, с подписване на съответния договор за платежна карта, Картодържателят дава изричното си съгласие Банката да събира служебно от сметките му суми, дължими ѝ от Картодържателя по вземания на Банката към него, (например, но не само, плащания на лихви, погасителни вноски по кредити и кредитни карти, разноски по уведомяване и събиране на вземания и др.), както и за такси и комисиони, дължими ѝ от Картодържателя съгласно Тарифата, включително за всички операции и действия, извършени от Допълнителния картодържател. 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 съответния курс на Банката за валутата на дълга), като удържи и направените разноски.

VIII.3. При платежни операции с издадени от Банката дебитни и кредитни платежни карти във валута, различна от валутата на платежната сметка, съответно на кредитния лимит и когато валутата на платежната сметка, съответно на кредитния лимит, е различна от евро, и при които платежни операции се извършва международен сетълмент чрез международните картови организации Visa/Mastercard, или национален сетълмент чрез „Борика“ АД, при превалутирането на сумата на операцията към банковата сметка, съответно към кредитния лимит, Банката прилага актуалния към момента на превалутирането обменен курс за касови операции (cash operations), определен от Банката, за което Картодържателят дава изричното си съгласие с подписването на съответния договор за платежна карта.

## **IX. Предоставяне на информация за платежните операции с платежни карти.**

IX.1. Информация за платежните операции с дебитни платежни карти, издадени към платежна сметка, може



да бъде получена от Картодържателя по реда на получаване на информация за платежните операции от платежна сметка съгласно предвиденото в Общите условия за платежни услуги за физически лица, съответно в Общите условия за платежни услуги за бизнес клиенти на Банката.

IX.2. Информация за платежни операции с кредитни платежни карти може да бъде получена от Картодържателя веднъж месечно в клон на Банката, в онлайн и мобилно банкиране при сключен договор за онлайн банкиране, в платежния портал UPAY (за Картодържатели по чл. I.1.1 и при съответно прилагане на условията на Банката за платежен портал UPAY), чрез услугата „Електронни известия (при съответно прилагане на условията за използване на услугата), чрез изпращане на извлечение на посочен от Картодържателя адрес срещу заплащане на такса (за Картодържатели по чл. I.1.1).

IX.3. Картодържателят е длъжен да полага дължимата грижа за получаване на информацията по чл. IX.1 и чл. IX.2 и да уведоми Банката, в случай че не получава информация за платежните операции с дебитна или кредитна платежна карта по някой от посочените начини, както и редовно да се информира за извършените транзакции с платежната карта.

IX.4. Банката и Картодържателят се споразумяват, че ще считат, че Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, е узнал за извършването на съответната платежна операция в момента, в който за тях е била достъпна информация за транзакциите по някой от начините, посочени в чл. IX.1 и IX.2.

## **X. Контактен център за клиенти.**

X.1. Контактният център за клиенти на Банката предоставя по телефона следните услуги, свързани с платежните карти по изрично искане на Картодържателя:

X.1.1. Блокиране/активиране на дебитни и кредитни платежни карти;

X.1.2. Заявка за издаване на нов ПИН (за Картодържатели по чл. I.1.1.);

X.1.3. Заявка за издаване на нова пластика на платежна карта (за Картодържатели по чл. I.1.1.);

X.1.4. Промяна на клон за доставка на платежната карта (за Картодържатели по чл. I.1.1.);

X.1.5. Информация за ограничения за използване на платежната карта по чл. VI.2.2. и премахване на ограниченията по изрично искане на Картодържателя;

X.1.6. Предоставяне на справки за платежни операции с платежната карта (за Картодържатели по чл. I.1.1.);

X.1.7. Увеличение на лимити за извършване на платежни операции (за Картодържатели по чл. I.1.1.);

X.1.8. (нов, приет на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Получаване на временен код за целите на създаване на нов 3D статичен секретен код съгласно чл. VII.6 от настоящите Общи условия.

X.1.9. (нов, приет на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Активиране на платежната карта за извършване на платежни операции по чл. III.8.5. и чл. VII.2. от настоящите Общи условия съгласно чл. VII.7 от настоящите Общи условия.

X.2. За гарантиране на сигурността при провеждането на разговора Банката изисква идентификация на Картодържателя в зависимост от ползваните услуги по телефона и записва телефонния разговор с Картодържателя с цел подобряване на обслужването и удостоверяване на направените от Картодържателя изявления.

## **XI. Застраховка на Картодържателя.**

XI.1. Банката предлага на Картодържатели по чл. I.1.1. от настоящите Общи условия да се включи за своя сметка в застрахователните програми за картодържатели на кредитни/дебитни платежни карти, предоставяни от застрахователните партньори на ОББ. При съгласие, Картодържателят подписва застрахователна полица, сертификат или друг документ, издаван от застрахователите.

XI.1.1. Застрахователните премии са за сметка на Картодържателя, като се удържат от платежната сметка на Картодържателя (за застрахователни премии, свързани с дебитни платежни карти) или от разполагаемия кредитен лимит (за застрахователни премии, свързани с кредитни платежни карти), за което Картодържателят дава своето изрично съгласие.

XI.1.2. Влизането в сила и прекратяването на застраховките, покритията и изключените рискове, застрахователните премии, начисляването на данък върху застрахователните премии, както и всички други условия, се уреждат в застрахователната полица (сертификат или друг документ) и/или в общите условия на застрахователите.

XI.1.3. При изплащане на обезщетение по застраховки, свързани с кредитни платежни карти, Картодържателят се съгласява всички застрахователни обезщетения да се изплащат на Банката за целите на погасяване на задължения на Картодържателя, формирани от използване на отпуснатия му кредитен лимит.

XI.1.4. В случай че застрахователните обезщетения и суми, получени от застрахователите, не покриват напълно задълженията на Картодържателя към Банката, посочени в предходния член, Картодържателят или неговите наследници носят отговорност за погасяване на остатъка от дълга.

XI.1.5. В случай че застрахователните обезщетения и суми, получени от застрахователите, надвишават задълженията на Картодържателя по чл. XI.1.3, разликата след пълното погасяване на дължимите на Банката суми, се превежда по сметка на Картодържателя, съответно на неговите наследници.

XI.1.6. Застрахователните програми са с валидност 365 дни и се подновяват автоматично всяка година, както и след подновяване на платежната карта.

XI.1.7. Картодържателят се съгласява, при настъпило застрахователно събитие, Банката да предоставя информация на Застрахователя, необходима за изплащане на обезщетението.

XI.2. С подписването на договора за издаване на платежна кредитна карта, Картодържателят по чл. I.1.2, дават своето неотменимо съгласие за срока на валидност на картата Банката да сключи и Картодържателят да ползва застраховка „Помощ при пътуване в чужбина“. Влизането в сила и

прекрътяването на застраховката, покритите и изключените рискове, както и всички други условия се уреждат в застрахователната полица /сертификат или друг документ/ и в Общите условия на застрахователя. Застрахователните премии за посочената застраховка се заплащат от Банката и застраховката се прави в застрахователно дружество и при условия, избрани от Банката, а Картодържателят, се задължава да спазва всички условия и изисквания на застрахователя. Застраховката е с валидност за срока на валидност на картата, като при подновяване на картата, тя се подновява автоматично. В случаите, когато Картодържателят допусне просрочие в погасяването на усвоените от кредитния лимит суми или кредитът (кредитният лимит) бъде обявен за предсрочно изискуем поради каквато и да е причина, задължението на Банката да поддържа посочената застраховка отпада.

XI.2.1. Банката и Картодържателите по предходния член се съгласяват, че всички застрахователни обезщетения за посочената застраховка се изплащат от застрахователя в полза на застрахованото лице и не служат за погасяване на задълженията на Картодържателя.

XI.2.2. Картодържателите по чл. I.1.2 се съгласяват при настъпило застрахователно събитие Банката да предостави информация на застрахователя, необходима за изплащане на обезщетението.

## **XII. Отговорности на Банката и Картодържателя.**

XII.1. (изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) Банката не носи отговорност за сделки и правоотношения, по повод на които се използва платежната карта. Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, е отговорен за всички свои действия и задължения, произтичащи от използването на платежната карта, както е и изцяло отговорен за всички действия и задължения, произтичащи от използването на платежна карта от страна на Допълнителния картодържател.

XII.2. Картодържателят и Допълнителният картодържател са длъжни да използват платежната карта в съответствие с действащото законодателство, настоящите Общи условия и договора за издаване на съответната платежна карта. Картодържателят и Допълнителният картодържател са длъжни да полагат дължимата грижа, като не използват платежната карта и не допускат използването им от трети лица за извършване на действия или за постигане на цели, които са забранени със закон или могат да увредят доброто име на Банката.

XII.3. Банката има право по всяко време да блокира издадените на Картодържателя, съответно на Допълнителния картодържател, платежни карти, когато има данни, че по платежна сметка на Картодържателя, разкрита в Банката са постъпили средства в резултат на измама, за което Картодържателят дава своето безусловно и неотменимо съгласие.

XII.4. Картодържателят носи отговорност за всички платежни операции с платежната карта, когато тя е предоставена от него, съответно от Допълнителния картодържател на трето лице.

XII.5. Банката не отговаря за неизпълнение на задълженията си по договора за издаване на съответната платежна карта и настоящите Общи условия, настъпило вследствие на извънредни технически причини, като срив на информационни системи, прекъсване на комуникационни линии, спиране на електрическо захранване и др., както и при извънредни обстоятелства, като стихийни природни бедствия, общонационални стачки, технически повреди, и каквито и да е други обстоятелства извън контрола на Банката.

XII.6. Банката не носи отговорност, ако платежна операция с платежната карта е отказана поради технически или комуникационни причини в системите на други оператори, банки или други лица, участващи в платежния процес, включително и при отказ на отсрещната страна да приеме плащането поради независещи от Банката обстоятелства.

XII.7. Банката не носи отговорност при отказ за извършване на операция с платежна карта поради липса на разполагаема наличност по сметката на Картодържателя или при недостатъчен разполагаем кредитен лимит.

XII.8. В случаите, в които Банката отговаря за неразрешена или неточно извършена платежна операция с платежна карта, за да бъде ангажирана отговорността ѝ, задължително условие е Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, да е уведомил без неоснователно забавяне Банката за неразрешената или неточно извършена платежна операция по начина, посочен в чл. V.7. , но не по-късно от 13 месеца, считано от датата на задължаване на платежната сметка, към която е издадена дебитна платежна карта, съответно е намален кредитният лимит при операции с кредитна платежна карта.

XII.9. Картодържателят понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена платежна карта, но не повече от 100 лв. Правилото по предходното изречение не се прилага, когато загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежната карта не са могли да бъдат установени от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател, преди плащането, освен когато той е действал с цел измама, или вредата е била причинена от действие или бездействие на служител, на представител или на клон на Банката.

XII.10.(изм. на 31.08.2020г., в сила от 03.09.2020г.) В случай че неразрешени платежни операции, са причинени от Картодържателя, съответно от Допълнителния картодържател чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията му по чл. V.2.1 – V.2.8, VII.4, VII.8, VII.9. и XII.8 умишлено или поради груба небрежност, Картодържателят понася загубите независимо от размера им.

XII.11. При спазване на уговореното в настоящия раздел XII, Банката възстановява на Картодържателя стойността на неразрешената платежна операция и когато е приложимо, възстановява платежната сметка на Картодържателя в състоянието, в което се е намирала преди неразрешената операция с платежната карта, незабавно и във всеки случай не по-късно от края на

следващия работен ден, след като е установила, или е била уведомена от Картодържателя или от Допълнителния картодържател за неразрешената операция, освен, когато Банката има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това.

XII.12. Установяването на умисъл и груба небрежност от страна на Картодържателя, съответно Допълнителния картодържател, може да се осъществи (но не само) по един или няколко от следните начини: чрез проучване от страна на Банката в рамките на производство пред Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите; в съдебно производство; при разследване на полицейските органи или на международните картови организации, пред които е започнала процедура по оспорвано плащане. Картодържателят, съответно Допълнителният картодържател, дава своето съгласие за проучванията по настоящия член, както и да оказва пълно съдействие за изясняване на проверяваните обстоятелства.

XII.13. В случай на неоснователно оспорване от страна на Картодържателя или на Допълнителния картодържател на транзакции, действително извършени от него, или оспорване на сумата на такива транзакции, Банката има право да прекрати отношенията с Картодържателя, по отношение на който и да е използван продукт, като включително обяви за предсрочно изискуеми някои или всичките си вземания към Картодържателя.

XII.14. В случай че при приключване на процедурата по установяване на автентичността на операцията се установи, че оспорването е неоснователно, Картодържателят заплаща всички разходи по оспорването, както и такса за неоснователна рекламация, съгласно съответно приложимата Тарифа. В случай че на Картодържателя е възстановена сума съгласно чл. XII.11, при доказване неоснователност на оспорването възстановената сума се дебитира от сметката/кредитния лимит на Картодържателя. Ако средствата към момента на дебитиране са недостатъчни, Банката има право да формира дълг под формата на неразрешен овърдрафт, олихвяван с лихвен процент, съгласно съответно приложимата Тарифа.

XII.15. На основание чл. 67, ал.4 от ЗПУПС, Банката и Картодържателят по чл. I.1.2. договарят, че в отношенията помежду им, произтичащи от договорите по чл. I.2. и от настоящите Общи условия, Картодържателят по чл. I.1.2. не може да се позовава и да черпи права от Глава IV на ЗПУПС, от разпоредбите, изброени в чл. 67, ал. 4 от ЗПУПС, и от разпоредбите в настоящите Общи условия, отразяващи съответните законови текстове, цитирани в настоящия чл. XII.15, както и не може да ангажира отговорността на Банката във връзка с тези разпоредби.

### **XIII. Прекратяване на договори за платежни дебитни и кредитни карти.**

XIII.1. Освен ако в съответния договор не е предвидено друго, договорът за издаване на платежна дебитна или кредитна карта/ кредитен лимит между Банката и Картодържател по чл. I.1.1. се прекратява:

XIII.1.1. с писмено предизвестие от Картодържателя за отказ от преиздаване на платежната карта, подадено един месец преди изтичане срока ѝ на валидност;

XIII.1.2. по време на срока на валидност на платежната карта, с писмено едноседмично предизвестие от Картодържателя.

XIII.1.3. При наличие на предпоставките, уговорени в чл. I.4.;

XIII.1.4. едностранно от Банката – ако Картодържателят не се яви за да получи преиздадена платежна карта в срок от 3 /три/ месеца след изтичане на срока на валидност на старата, както и в случаите на нарушение и/или неизпълнение на разпоредбите на договора или на настоящите Общи условия от страна на Картодържателя или Допълнителния картодържател;

XIII.1.5. Банката си запазва правото, да не преиздаде дебитна платежна карта, в случай че през последните 12 месеца преди датата на преиздаване с нея не са били извършвани платежни операции, като в този случай договорът се прекратява с изтичането на срока на валидност на дебитната платежна карта;

XIII.1.6. при смърт или поставяне под запрещение на Картодържателя или Допълнителния картодържател;

XIII.1.7. в други случаи, предвидени в закона.

XIII.2. Освен ако в съответния договор не е предвидено друго, договорът за издаване на платежна дебитна карта или кредитна карта /договорът за кредитен лимит между Банката и Картодържател по чл. I.1.2. се прекратява:

XIII.2.1. с писмено предизвестие от Картодържателя за отказ от преиздаване на картите, подадено един месец преди изтичане срока на валидност на картите.

XIII.2.2. по време на срока на валидност на картите, с писмено едноседмично предизвестие от Картодържателя или от Банката, като всички издадени карти следва да се върнат. Картодържателят отговаря за всички транзакции по всички издадени по негово искане карти, които са отразени в Банката, независимо дали тяхното финансово представяне в банката е след датата на прекратяване на съответния договор.

XIII.2.3. с писмено предизвестие за прекратяване от Картодържателя, в случай на несъгласие с определените от Банката лимити, такси или лихвени условия в двуседмичен срок от уведомяването за промените, като Клиентът върне всички карти към момента на подаване на уведомлението и издължи всички суми, дължими на Банката, в т.ч. осчетоводените след прекратяването на договора.

XIII.2.4. едностранно от Банката – ако Картодържателят не се яви да получи преиздадена карта в срок от 3 /три/ месеца след изтичане на срока на валидност на старата карта или при нарушаване на други договорки между Банката и Картодържателя;

XIII.2.5. Банката си запазва правото да не преиздаде картата, в случай че тя не се използва и през последните 12 месеца преди датата на подновяване, (не са били извършвани платежни операции с нея).

XIII.3. Договорите за банкови платежни карти, с които се предоставят преференциални условия на картодържателите, се прекратяват с изтичането на срока на валидност на издадената карта, когато това се налага поради обективна невъзможност за подновяването им

от страна на Банката при уговорените между Банката и Картодържателя условия.

XIII.4. При прекратяване на съответния договор, Картодържателят е длъжен да погаси всички дължими суми към Банката, произтичащи от отношенията между Банката и Картодържателя по прекратения договор. В случай че към момента на подаване на искане прекратяване на договора от страна на Картодържателя има висяща процедура по оспорване на транзакции с платежна карта, договорните правоотношения се прекратяват след приключване на процедурата.

XIII.5. При прекратяването на съответния договор Картодържателят заплаща начисляваните периодично по договора такси, пропорционално на изтеклия период на действие на договора. Когато такива такси са платени авансово, те се възстановяват пропорционално на срока на прекратяването, като това правило не се прилага при прекратяване на договора поради неизпълнение на задължение на една от страните.

#### **XIV. Подаване на жалби. Алтернативни начини за разрешаване на спорове**

XIV.1. Всеки Картодържател може да подаде жалба във връзка с ползването на платежни услуги по настоящите Общи условия по най-удобен начин за него: във всеки клон на Банката; през Интернет страницата на Банката; на адреса на управление на Банката; през Контактния център за клиенти.

XIV.2. Жалбата може да се подаде на стандартен формуляр на Банката, като Картодържателят задължително посочва най-малко две имена, ЕГН, съответно фирма и ЕИК код, точен адрес, телефон за връзка/електронен адрес, начин за получаване на отговор и подпис, както и входящ номер от подадена жалба пред МВР, когато такава е подадена във връзка с предмета на жалбата.

XIV.3 В седемдневен срок Банката отговаря по начина, посочен от Картодържателя, или осведомява Картодържателя за срока, в който ще получи отговор, който не може да надвишава 35 работни дни от получаване на жалбата, в случаите, когато е налице фактическа или правна сложност, като например - събиране на информация от платежни институции или други трети лица, започнало наказателно производство по разглеждания случай и др.

XIV.4. Когато Банката не се произнесе в предвидените по-горе срокове, както и когато решението не удовлетворява Картодържателя, спорът може да се отнесе за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, пл."Славейков" №4А, ет.3, 4 и 6. Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и условията за нейното сезиране е налична на Интернет страницата на Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите - <https://abanksb.bg/pkps/>.

#### **XV. Лични данни**

XV.1. Банката обработва личните данни на Картодържателя/Допълнителния картодържател на основание и в съответствие със Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и Общия регламент на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни. С подписването на договора за издаване на съответната платежна карта Картодържателят/Допълнителният картодържател декларира, че се е запознал с документа *Информация на ОББ АД за обработване на лични данни*, наличен на интернет сайта на Банката и в банковите салони, и чрез посочения документ е получил информация:

XV.1.1. за Банката като администратор на лични данни и как да се свърже с длъжностното лице по защита на личните данни на Банката;

XV.1.2.(изм. на 07.12.2020г., в сила от 15.12.2020г.) какви са правата му във връзка с обработването и защитата на личните му данни и как да ги упражни, в т.ч. информация относно правото му да получи информация за вида на данните, отнасящи се до него, обработвани от Банката и за техния източник, в случай че не са събрани от клиента, правото му да поиска заличаване, коригиране или изтриване на негови лични данни, обработването на които е неточно или незаконосъобразно доколкото за това са налице законови предпоставки, правото му да възрази срещу обработване на личните му данни, когато то се извършва на основание законен интерес на Банката, като и за правото му да оттегли предоставеното от него съгласие за обработване на личните му данни за определени цели;

XV.1.3. за основанията за обработване на личните му данни, вкл. информация, че Банката няма да обработва личните му данни за изготвяне на клиентски профил и за предлагане на персонализирани продукти и услуги по директен начин без неговото изрично съгласие;

XV.1.4. за целите, за които Банката обработва негови лични данни, получени при условията на конкретния Договор, включително заедно с други лични данни, които Банката законосъобразно е получила от трети лица, в т.ч. други администратори на лични данни, както и за правото на Банката да обработва личните му данни и след прекратяване на предоставянето на платежни услуги, когато това е необходимо за изпълнение на нормативно установено задължение на Банката или защита на нейни законни интереси, и в други допустими от закона случаи.

XV.1.5 за получателите, на които личните му данни могат да бъдат предоставяни от Банката в позволените от закона случаи – други администратори на лични данни или обработващи лични данни, действащи от името на Банката, в т.ч., но не само: държавни и общински органи и институции, застрахователни и здравноосигурителни дружества, кредитни регистри и бюра, лица, специализирани в анализ и оценка на риска, събиране на вземания или в предотвратяване и установяване на неправомерни

деяния, включително престъпления; за евентуално предоставяне от страна на Банката на личните му данни в трети държави при спазване на нормативните изисквания, включително извършване на презграничен пренос по електронен път на необходимите за осъществяване на международни транзакции данни, като данните се предоставят на оператори на платежни системи и други лица, специализирани в обработване на транзакции с платежни инструменти;

XV.1.6. Сроковете за съхранение на личните му данни от Банката.

## **XVI. Допълнителни разпоредби**

XVI.1. Приложимо законодателство към отношенията между Банката и Картодържателите, свързани с предмета на настоящите Общи условия по чл. I.1, е законодателството на Република България. Освен ако не са разрешени по взаимно съгласие или по начина, предвиден в чл. XIV.4, споровете между Картодържателя и Банката, свързани с предмета на настоящите Общи условия се отнасят за разрешаване от компетентния български съд.

XVI.2. Договорите за издаване на платежни дебитни и кредитни карти и настоящите Общи условия се сключват на български език. Комуникацията между Картодържателя и Банката се осъществява на български език, като освен ако не е посочено друго в съответния договор или настоящите Общи условия, изявления и уведомления се изпращат в писмен вид на последно посочения от Картодържателя адрес пред Банката, съответно на адреса на управление на Банката. Ако Картодържателят не бъде открит на адреса по предходното изречение през два последователни дни за връчване на съответното изявление или уведомление, същото се счита за връчено на Картодържателя.

Настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката на 16.03.2020 г. и влизат в сила от 27.05.2020 г. От датата на влизането им в сила те се прилагат спрямо всички договори между Банката и Картодържателите, свързани с издаване и използване на дебитни и кредитни платежни карти/договори за кредитен лимит, усвояван чрез кредитна платежна карта.

Настоящите Общи условия са изменени с Решение на Управителния съвет на Банката от 31.08.2020г., като измененията влизат в сила от 03.09.2020г. и се прилагат спрямо всички договори, свързани с издаване и използване на дебитни и кредитни платежни карти/договори за кредитен лимит, усвояван чрез кредитна платежна карта между Банката и Картодържателите, на които Банката е изпратила безплатно текстово (SMS) съобщение съгласно уговореното в чл. VII.2.1. Настоящите Общи условия са изменени с Решение на Управителния съвет на Банката от 07.12.2020г, като измененията влизат в сила от 15.12.2020г.