

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ОББ АД ЗА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА

### I. ПРЕДМЕТ

1.1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията между ОБЕДИНЕНА БЪЛГАРСКА БАНКА АД (наричана Банката или ОББ), регистрирана в Търговския регистър към Агенция по вписванията, ЕИК 000694959, с надзорен орган Българска народна банка, регистрирана като Администратор на лични данни с номер 0006399 на КЗЛД, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Витоша“ № 89Б, електронен адрес [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) и ползвателя на платежни услуги, (наричан още и Клиент), притежаващ качеството потребител, по повод платежни услуги и свързани с тях платежни инструменти, както следва:

1.1.1. откриване, обслужване и закриване на платежни (разплащателни) и на други банкови сметки. Банковите сметки могат да бъдат платежни, както и неплатежни (сметки, откривани само за съхранение на парични средства или за обслужване на кредити);

1.1.2. извършване на разплащания чрез използване на предлаганите от ОББ платежни инструменти, независимо от наличието на банкова сметка;

1.1.3. подаване на платежни нареждания за кредитни трансфери;

1.1.4. подаване на нареждания и съгласия за директен дебит;

1.1.5. извършване на касови операции и налични преводи;

1.1.6. достъп до сметки и банкови карти чрез онлайн и мобилно банкиране;

1.1.7 услуги по предоставяне на информация за сметка;

1.1.8. използване на платежни карти;

1.1.9. подаване на нареждания, даване на съгласия относно сметки и карти и справочни услуги чрез Контактен център за клиенти;

1.1.10. подаване на нареждания за периодични преводи;

1.1.11. други, които Банката може да създаде за ползване от Клиента.

1.2. Отношенията между Банката и Клиента по повод платежни услуги са описани в настоящите Общи условия, съставени от общи раздели, отнасящи се до всички платежни услуги и инструменти, както и специални раздели, описващи спецификите на отделните видове платежни услуги и свързани с тях платежни инструменти, с изключение на изрично посоченото в Преходните и заключителни разпоредби на настоящите Общи условия.

1.2.1. Информация за уреждане на взаимоотношения между ОББ и наследници на починали клиенти са неразделна част от тези Общи условия и са достъпни на е-адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg).

1.2.2. Условията за ползване на разрешен кредитен лимит, приложими за кредитни карти са неразделна част от тези Общи условия, по отношение на договори за кредитни карти, сключени с „Обединена българска банка“ АД, ЕИК 000694959 преди 23.07.2014г; достъпни са на е-адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg)

1.3. (изм. на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.). За всяка сметка, както и за някои видове платежни инструменти (банкови карти, онлайн и мобилно банкиране) се сключва отделен договор, в който са посочени характеристиките на платежната услуга или платежния инструмент. Подписът на клиента или на друго оправомощено да се разпорежда със сметката лице под договора за откриване за сметка и/или във въпросника за идентификация на клиент се приема от Банката и Клиента за спесимен от подписа на съответното лице.1.4. Към банковите сметки, които не се използват за разплащане, се прилагат правилата за еднократни операции, регламентиращи условията за извършване на вноски и тегления от тях.

1.5. Тарифата за таксите и комисионите на ОББ АД (ТТК) и Тарифата за лихвените условия на ОББ АД (ТЛУ), наричани общо Тарифите, са неразделна част от настоящите Общи условия.

## II. КОМУНИКАЦИЯ МЕЖДУ КЛИЕНТА И БАНКАТА - ЗАПОЗНАВАНЕ С УСЛОВИЯТА, УВЕДОМЛЕНИЯ, СЪОБЩЕНИЯ, ИЗВЛЕЧЕНИЯ

### Запознаване с условията на Банката за разплащателни услуги и изменения в тях

2.1. Настоящите Общи условия и Тарифите на Банката (в частта им, приложима за съответната платежна услуга или платежен инструмент) се предоставят на дълготраен носител на Клиента преди сключване на Договор за откриване на сметка, издаване на платежен инструмент или платежна услуга, както и при поискване от негова страна. 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.ubb.bg](http://www.ubb.bg), като Клиентът има задължение редовно да се информира за актуалните условия на Банката за платежни услуги от електронната страница или в клоновете на ОББ.

2.1.1. В банковите салони Общите условия и Тарифите се държат на разположение на Клиента на хартиен носител.

2.1.2. На електронния адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) на специално обособено информационно поле по всяко време са достъпни Общите условия, Тарифите на Банката и всяка друга информация, свързана с платежните услуги, важна за Клиента..

2.2. При подписване на Договора за съответната сметка, платежен инструмент или услуга, Клиентът декларира, че са му предоставени настоящите Общи условия и съответните приложими към тях части от Тарифите, запознал се е с тях и е взел информирано решение за сключването на Договора.

2.3. Банката полага дължимата грижа да уведомява Клиентите за всички промени в тези Общи условия и Тарифите относно условията за извършване на разплащания, като изнася информация за това не по-късно от два месеца преди влизане в сила на промените по един или няколко от посочените начини:

2.3.1. подробна информация, включваща всички изменения:

а. на обособени места в банковите салони;

б. на електронния адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) на обособеното за тази цел информационно поле, съгласно т. 2.1.2 по-горе;

2.3.2. информация за наличие на промени:

а. в месечното извличение до Клиента, като информирането ще се счита за извършено от деня, в който той е могъл да получи извличението;

б. (за карти, обслужвани чрез авторизационната система на ОББ) чрез извличенията на терминалните устройства АТМ (банкомати) на Банката, като информирането ще се счита за извършено от деня, в който Клиентът е могъл да получи извличението.

2.4. Промяната влиза в сила на датата, посочена в обявлението на Банката, и се отнася до всички ползватели на платежни услуги на ОББ. В случай на несъгласие с промените, Клиентът има право да прекрати рамковия договор по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноси и обезщетения.

2.5.1. Минималният двумесечен срок по чл.62, ал.1 от Закона за платежните услуги и платежните системи не се прилага в случаите на добавяне на нова услуга или разширяване на каналите за достъп до налична услуга, тоест за случаи, в които Банката добавя нови условия или предлага по-благоприятни условия от тези преди промяната.

2.5.2. Двумесечният срок не се прилага относно условията за откриване, поддържане и закриване на сметки, различни от финансови условия, като промените влизат в сила от датата, на която е направено обявлението по някой от посочените по-горе начини.

### Промяна на лихвени условия по депозитни банкови сметки (срочни депозити)

2.6. При промяна на прилагани от Банката лихвени условия по депозити, открити преди датата на промяната,

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

актуализацията на лихвените условия се извършва след настъпване на падежа и касае следващия договорен срок на депозита.

### **Индивидуална информация - извлечения за движение по сметки и операции с платежни инструменти**

2.7. (изм. на 01.07.2019г., в сила от 22.07.2019г.) Клиентът има достъп до индивидуалната информация за движения и наличност по сметка и информация за операции с платежен инструмент в зависимост от уговореното в съответния договор за сметка/платежен инструмент и в настоящите Общи условия - за получаване на хартиен носител в клон на Банката, или на разположение за преглед и разпечатване - в потребителския профил на Клиента в платежния портал UPAY ([www.ubbpay.bg](http://www.ubbpay.bg)), в онлайн/мобилно банкиране, или по електронна поща – на посочен от Клиента валиден адрес за електронна поща. В случай, че Клиентът не е заявил изрично услугата за получаване на хартиено извлечение на адрес по реда на т. 2.7.1, той се съгласява информацията по извлечението да му бъде предоставена безвъзмездно в банковите салони, при поискване от негова страна.

2.7.1. Клиентът може да заяви получаването на уведомление за наличие на ново извлечение в потребителския му профил в платежния портал UPAY, като активира услугата чрез платежния портал UPAY ([www.ubbpay.bg](http://www.ubbpay.bg)). Уведомленията за наличие на ново извлечение по сметка се изпращат само на електронен адрес, верифициран от Банката, като услугата не се таксува. Клиентът може да заяви получаването на хартиени извлечения на адрес, за трансакции с кредитна карта или ОК карта. Услугата се заявява писмено в клон на Банката. Хартиени извлечения на адрес се таксуват съгласно Тарифата за такси и комисиони за индивидуални клиенти на ОББ.

2.7.2. Клиентът има задължението да информира Банката, в случай че не получава извлечение по договорения/заявения начин. В случай на неполучено извлечение, за което Банката не е информирана и е

изтекъл повече от един период от договорения срок за получаването му, се счита, че Клиентът е действал с небрежност и не е положил дължимата грижа да получи информация за извършените трансакции, освен ако докаже, че е бил в обективна невъзможност да уведоми Банката или да се запознае с движението по сметката си/трансакциите по платежния си инструмент.

2.7.3. Ако Клиентът посочи непълен или погрешен адрес, както и ако не уведоми писмено или чрез обаждане до Контактния център за клиенти Банката за промяна на своя адрес, всички съобщения и покани, изпратени от Банката до Клиента, за които това е избраният начин на уведомяване, на посочения адрес, се считат за редовно връчени. Ако Клиентът не бъде намерен два пъти в различни дни на посочения от него адрес за връчване на изпратено от Банката уведомление (независимо от неговия характер), то уведомлението се счита за редовно връчено

2.7.4. (изм. на 01.07.2019г., в сила от 22.07.2019г.) Извлечение при поискване може да бъде получено във всеки клон на Банката. При получаването му, Банката изпраща безплатно текстово съобщение на мобилния телефон на Клиента, регистриран в Банката, съдържащо информация за баланса по сметката съобразно извлечението.

2.7.5. Информация за движение по сметка/извършени трансакции за текущ период (обхващащ текущия и предходния месец) може да се получи и чрез Контактния център за клиенти, съгласно настоящите Общи условия.

2.7.6. ( в сила от 31.10.2018г.) Банката предоставя най-малко веднъж годишно при поискване в клон на Банката от страна на Клиента отчет за всички начислени такси и ако е приложимо, информация относно лихвените проценти за овърдрафт по платежната сметка, кредитен лихвен процент по платежната сметка и общия размер на натрупаната лихва за съответния период за услугите, свързани с платежната сметка.

2.7.7. (нов, приет на 01.07.2019г., в сила от 22.07.2019г.) Банката изпраща веднъж годишно безплатно текстово

съобщение на мобилния телефон на Клиента, регистриран в Банката, съдържащо информация за баланса по сметките на Клиента, по които не е имало движение през предходната календарна година. 2.8. Всеки Клиент на онлайн банкиране, съгласно условията на Банката за този вид услуга, може да получи информация за движение по сметката си/транзакции с платежния си инструмент в личния си потребителски профил в онлайн банкиране за периода след подписване на Договора за онлайн банкиране и след включване на сметката за ползване чрез този канал.

2.9. Всеки Клиент на ОББ, регистриран и идентифициран като такъв в платежния портал UPAY ([www.ubbpay.bg](http://www.ubbpay.bg)), получава достъп до информация за движение по сметка и транзакции с кредитна карта/ОК карта в личния си потребителски профил. На клиентите, регистрирани в UPAY и идентифицирани като клиенти на ОББ, Банката изпраща уведомление за наличие на ново извличение по кредитна карта или ОК карта, без да се изисква допълнителна заявка за това. Електронно извличение по сметка се изпраща след заявяване на услугата в платежния портал UPAY. Уведомленията се изпращат на верифицирания и посочен в UPAY електронен адрес. За използването на платежния портал UPAY се прилагат Общите условия на ОББ АД за платежен портал за клиенти - физически лица.

2.10. Всеки Клиент може да получава справка за извършени с карта транзакции на банкомат (АТМ) – за карти, обслужвани от авторизационната система на Борика, през Контактния център за клиенти, или при поискване в Банката. Банката може да изпраща извличения за кредитни карти на посочен адрес само в случай, че Клиентът писмено е заявил ползването на тази услуга и е заплатил такса, съгласно Тарифата за такси и комисиони за индивидуални клиенти на ОББ. Извличения не се изпращат, ако картата е била неактивна или по нея няма задължения.

2.11. Комуникацията между страните по този Договор е насрещна и взаимна, с оглед на което Клиентът е длъжен периодично (поне веднъж на два месеца) да се осведомява

за промените или новите моменти в платежните услуги, които ОББ предлага чрез сайта на Банката, в клоновата мрежа или на телефона на Контактния център за клиенти. Неизпълнението на това задължение се счита за нарушение на тези Общи условия и конкретния договор.

2.12. Клиентите, които са предоставили и верифицирали свой електронен адрес, получават информация за използваните от тях продукти и услуги, както и актуална информация за други предлагани от Банката продукти и услуги. Верификацията на електронен адрес се извършва чрез онлайн банкиране или чрез платежния портал UPAY. Всички съобщения във връзка с платежни продукти и услуги, изпратени от Банката до Клиента на регистрирания от него и верифициран от Банката електронен адрес, се считат за надлежно връчени.

### **III. УСЛОВИЯ ЗА РЕГИСТРАЦИЯ И ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА КЛИЕНТИ ПРИ СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ОТКРИВАНЕ НА СМЕТКИ/ИЗДАВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ**

#### **Идентификация на Клиентите**

3.1.1. Съгласно приложимото законодателство, Банката е длъжна да идентифицира и проверява клиентите, като изисква съответните документи, които служат за удостоверяване на самоличността им.

3.1.2. Клиентът се легитимира с валиден документ за самоличност със снимка, издаден съгласно българското или законодателството на държавата, чиито гражданин е. За чужденци с разрешено пребиваване в страната се изисква и разрешение за пребиваване (продължително или постоянно), издадено от органите на МВР. При последващо обслужване клиентът се представя с документа, с който е извършена първоначалната идентификация или с преиздаден документ от същия вид.

3.1.3. Представителите на местните или чуждестранни физически лица, упълномощени да откриват/закриват

сметки, както и да извършват операции от тяхно име и за тяхна сметка подлежат на същата идентификация/верификация, приложима към Клиента.

3.1.4. Клиентът, съответно неговият представител се съгласява Банката да снесе копие от документа му за самоличност за своя архив и да го въведе в своята електронна система.

3.2. Заедно с документа за самоличност, Банката може да изиска от Клиента/ представителят му и други документи, както и попълване на определени декларации с оглед на конкретния продукт, спазване на нормативни изисквания или прилагане на добри банкови практики

3.3.1. Клиентът е длъжен да уведоми, (чрез официални или нотариално заверени частни документи), Банката за всяка промяна на фактите и обстоятелствата, представляващи нормативно изискване за откриване на сметка, които биха довели до промяна в идентификационните данни и констатирани обстоятелства при първоначалната регистрацията в основната банкова система. При неяснота в данните относно Клиента, Банката може да откаже извършване на трансакция до надлежно удостоверяване на настъпилите промени в данните.

3.3.2. При сключване на Договор за откриване на нова сметка/издаване на нов платежен инструмент Клиентът предоставя само актуализирани данни, ако са настъпили промени след първоначалната регистрация или данни, изисквани според спецификите на Договора за съответния платежен инструмент.

3.4. Банката има право да откаже регистрация на Клиент, съответно откриване на сметка, без да е задължена да мотивира причините за отказа.

#### **Условия за работа с упълномощени от Клиента лица**

3.5.1. Разпореждане със сметка от пълномощник се допуска във всички клонове, в случай че упълномощителният акт е депозиран в електронната система за пълномощни на ОББ. Клиентът има възможност в пълномощното да ограничи клоновете, от

които негов пълномощник се разпорежда. Пълномощното се предоставя от упълномощеното лице в оригинал или нотариално заверен препис, снет от оригинала.

3.5.2. При разпореждане със суми по сметката от пълномощник, той трябва да се легитимира с документа за самоличност, описан в пълномощното. Банката приема легитимация на пълномощника и с преиздаден документ (при изтичане на срока на валидност на описания в пълномощното). От пълномощното следва ясно да личи волята на Клиента за разпореждане от пълномощника със сумите по сметката чрез съответния платежен инструмент.

3.5.3. Откриване на сметка от преупълномощено лице не се допуска. Извършване на операции от преупълномощено лице по вече открита сметка се допуска само в случай, че Клиентът е посочил в първоначалното пълномощно правото на упълномощеното лице да преупълномощава.

3.5.4. Ако пълномощното съдържа сложни хипотези, лимити на суми или др. специфични ограничения или изисквания на Клиента, Банката може да изиска откриване на сметка със специален режим, съгласно т. 4.1.3. от настоящите Общи условия или да откаже обслужване на Клиента.

3.5.5. В случай че Банката не е известена предварително и писмено от Клиента, че от негово име ще се яви пълномощник, както и относно обема на неговите правомощия, и в представеното пълномощно се съдържат неясни за приложение текстове, както и ако от момента на съставяне или последно използване на пълномощното е изминал значителен период от време, както и в други, изрично посочени в настоящите Общи условия случаи, Банката може да откаже обслужването на пълномощника, без да обосновава тълкуването на упълномощителните клаузи.

3.5.6. При промени в лицата, упълномощени да се разпореждат със сумите по сметката, Клиентът е длъжен незабавно и лично да уведоми Банката. В случай на неуведомяване, Банката има правата по т. 3.5.5.

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

Допълнително се подава и Карта за промяна на данни, в случаите при които лицата ползват и онлайн банкиране.

3.5.7. Банката приема, че пълномощни за разпореждане с разплащателни сметки и спестовни влогове се отнасят и до депозити, открити към тях.

3.5.8. Банката не приема пълномощни от Клиенти, ), ако датата на заверка на подписа на Клиента е преди повече от пет години от датата на явяване на пълномощника в Банката.

3.5.9. За целите на представителство чрез пълномощно, заверено от чуждестранен нотариус, е необходимо упълномощителят лично да депозира пълномощното в Банката.

**Пълномощни с нотариална заверка на подписа, пълномощни, заверени от българските консулски длъжностни лица в чужбина; пълномощни, заверени от органи на местната администрация в Република България и съдии по вписванията; пълномощни, заверени от чуждестранни нотариуси**

3.6.1. За получаване на банкови платежни карти и техните персонализирани защитни характеристики, както и средства за автентикация за достъп до онлайн и мобилно банкиране, Банката не приема пълномощни със заверка на подписа на Клиента, извършена от органи на местната администрация в Република България и съдии по вписванията по реда на чл. 83 от Закона за нотариусите и нотариалната дейност, както и чуждестранни нотариуси.

3.6.2. Банката приема пълномощни за разпореждане със средства на Клиента, извършвано чрез пълномощник с пълномощно, заверено от чуждестранни нотариуси само от Съединените американски щати, Канада и страните от Европейския съюз.

3.6.3. Пълномощни, както и други официални документи, съставени в чужда държава, се представят пред Банката заверени в българско посолство или консулство в съответната държава или легализирани, съответно придружени с “апостил” и преведени на български език от заклет преводач.

### **Упълномощаване по повод платежни инструменти за отдалечен достъп**

3.7.1. Платежните инструменти за отдалечен достъп (банкови карти, онлайн и мобилно банкиране) се ползват лично от Клиента, като той не може да упълномощава трети лица да извършват действия с платежния инструмент, нито да го преотстъпва на трети лица за извършване на операции с него.

3.7.2. Банката приема пълномощни за подписване на договор от името на Клиента, както и за получаване на платежен инструмент и неговите персонализирани защитни характеристики след издаването/преиздаването му от Банката, при спазване на уговореното в настоящите Общи условия и при условие че в пълномощното се съдържа изрична клауза за такива действия.

3.7.3. Банката не предоставя ПИН код чрез SMS на мобилен телефон, подаден от упълномощено лице. Мобилният телефон на титуляря следва да бъде подаден в Банката лично от него, в противен случай ПИН код се предоставя на упълномощено лице само на хартиен носител

3.7.4. Клиентът има възможност да упълномощи друго лице да има достъп до сметката, на която е Титуляр, чрез допълнителна дебитна банкова карта към основната. При заявяване на карта с ПИН по SMS, кодът се получава на мобилния телефон на допълнителния картодържател, подаден при регистрацията му като клиент на Банката.

### **Оттегляне на пълномощно**

3.8.1. Оттеглянето на пълномощното е писмено и изрично от Клиента, като може да се осъществи лично във всеки клон на Банката или чрез уведомление.

3.8.2. Банката прекратява предоставянето на платежни услуги по пълномощно, когато получи писмено известие, че то е прекратено или оттеглено. Банката не носи отговорност, когато не е била своевременно писмено известена за оттеглянето или прекратяването.



3.8.3. Явяването на нов пълномощник не прекратява пълномощията на предишни пълномощници.

#### IV. ВИДОВЕ СМЕТКИ

4.1. Банката открива следните видове сметки на физически лица:

4.1.1. разплащателни сметки;

4.1.2. спестовни сметки:

4.1.2.1. спестовни влогове;

4.1.2.2. срочни депозити;

4.1.3. сметки със специален режим и предназначение: с поставени условия за разпореждане или обслужващи специална цел (дарителски, в полза на трето лице); сметки с гаранционни функции (escrow accounts), откривани за обслужване покупка на голяма стойност, с оглед гарантиране от страна на Банката, че при доказване на сключване на посочена сделка, средствата ще се освободят в полза на продавача.

4.1.4. платежна сметка за основни операции - ПСОО.

4.2. Сметки на физически лица, необходими във връзка с осъществявана от тях професия или стопанска дейност, която изисква регистрация по реда на Закона за регистър БУЛСТАТ, се откриват по реда за Бизнес клиенти.

4.3. Банката може да открие и друг вид сметка, освен описаните по-горе, при предварително договаряне на конкретните условия с Клиента.

4.4. В рамките на изброените видове сметки Банката може да предоставя целеви продукти за определена група Клиенти, чиито специфични условия са регламентирани в съответните договори и Тарифите.

4.5. Банката има право да предостави на всеки Клиент по желание да използва комбинация от предлаганите продукти от Банката, при условията, посочени в Тарифата.

#### Разплащателни сметки

4.6. Банката открива разплащателна сметка за неопределен срок на името на Клиента, по и от която

срещу възнаграждение се приемат

преводи и вноски и се извършват плащания в границите на наличните суми.

4.7. Клиентът може да ползва овърдрафт по сметката до предварително договорен лимит въз основа на отделен договор, сключен с Банката.

#### Платежна сметка за основни операции – ПСОО

4.7.A. Банката открива платежна сметка за основни операции в български лева за неопределен срок, по която срещу възнаграждение предоставя следните услуги:

1. откриване, обслужване и закриване на платежна сметка;

2. внасяне на средства по платежна сметка;

3. теглене на пари в брой от платежната сметка от гише;

4. изпълнение на следните платежни операции :

а. директни дебити;

б. платежни операции, извършвани чрез платежна карта, включително плащания чрез интернет, теглене на пари в брой от АТМ, както и теглене на пари в брой от ПОС терминални устройства в банка;

в. кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи, на терминални устройства АТМ и ПОС и гишета, когато са налични, и чрез системите за онлайн банкиране на Банката

4.7.B. Банката може да откаже откриване на ПСОО в следните случаи:

1. Клиентът вече притежава ПСОО в Банката, освен ако е бил уведомен, че сметката му ще бъде закрита;

2. Клиентът декларира, че притежава ПСОО в друга банка на територията на страната, освен ако декларира, че е бил уведомен, че сметката му ще бъде закрита;

3. Откриването на сметката би довело до нарушаване на установените в законодателството разпоредби относно предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма.

4.7.B. Банката уведомява Клиента писмено за основанието за отказа по предходните точки, освен ако разкриването на тази информация е в противоречие с целите на

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

националната сигурност, обществения ред или законодателството относно предотвратяване на използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма. С уведомлението Банката информира Клиента за процедурата за подаване на жалба срещу отказа и за възможността да се обърне към БНБ и Помирителната комисия за платежни спорове.

### **Спестовни сметки**

4.8. Спестовните сметки са спестовни влогове и срочни депозити.

### **Спестовни влогове**

4.9. Спестовните влогове представляват сметки за съхранение на пари за неопределен срок с цел спестяване.

4.9.1. Спестовните влогове могат да бъдат и детски спестовен влог, както и влог под условие. Спестовни влогове в полза на други лица се откриват само при наличие на семейни причини.

4.9.2. Титуляр на детски влог може да бъде всеки малолетен или непълнолетен български гражданин.

Откриване на детски влог се извършва:

а. за малолетните (деца, ненавършили 14 години) от всеки от родителите или настойниците, а разпореждането със сумите по влога се осъществява след представяне на разрешение от съответния районен съд;

б. за непълнолетните (деца, навършили 14 години, но не навършили 18 години) от самия непълнолетен, със съгласието на единия или на двамата си родители или попечители, а при разпореждане след представяне на разрешение от съответния районен съд;

в. от самите непълнолетни на възраст над 16 години, сключили брак, при представяне на удостоверение за сключен граждански брак.

### **Срочни депозити**

4.10. Чрез договора за срочен депозит

Банката приема да съхранява пари, платими на определена дата (падеж) или при други условия за плащане, уговорени в договора. Съхранението може да се извърши и чрез блокиране на сума по разплащателна сметка или спестовен влог на Клиента.

4.11. Договор за срочен депозит може да се сключи при условие, че Клиентът е титуляр на сметка в същия вид валута, в каквата желае да бъде открит срочният депозит. Индивидуалните характеристики на избрания вид депозит се посочват в съответния Договор и Тарифите.

4.12. Разпореждането с депозита се осъществява през сметката, към която е открит.

4.13. При стандартен срочен депозит Клиентът може да избере на падеж една от следните възможности:

4.13.1. депозитът да се поднови за същия срок, като главницата включва и начислената лихва от предходния период;

4.13.2. депозитът да се поднови за същия срок с размера на първоначалната главница, като начислената лихва се отнесе по сметката, към която е открит депозитът;

4.13.3. депозитът да се прекрати, като главницата и начислената лихва се отнесат по сметката, към която е открит депозитът;

4.13.4. за отделни видове депозити Клиентът може да избере начислената лихва да бъде отнасяна по сметка, различна от сметката, към която е открит депозитът.

4.14. Клиентът може да прекрати Договор за срочен депозит при представяне на своя екземпляр от Договора за депозит и документ за самоличност.

4.15. Клиентът може да прекрати Договор за срочен депозит, без санкция в начислената лихва, на датата, посочена в Договора. Ако тази дата се пада неработен ден, закриването се извършва в първия работен ден, следващ датата на изтичане на срока.

4.16. При предсрочно прекратяване на Договора от страна на Клиента или при принудително изпълнение, Банката олихвява сумата за времето на действителното й престояване с намален лихвен процент, определен в Тарифите.



4.17. При прекратяване на Договор за срочен депозит в чуждестранна валута сумата, която е по-малка от най-малката купюра в съответната чуждестранна валута, се изплаща в левова равностойност по курс купува на ОББ.

#### **Сметки в полза на трети лица и дарителски сметки**

4.18. Освен детски спестовни влогове Банката може да открива сметки в полза на посочено от уговорителя лице в хипотези, предвидени по закона. Ако третото лице не даде съгласие за уговорката в негова полза в срок, посочен в уведомление за откритата сметка, средствата се връщат на уговорителя.

4.19. Сметка в полза на трето лице може да бъде открита и при дарителски кампании, като при невъзможност лицето, в чиято полза се набират средствата, да даде съгласие с направената уговорка в негова полза, напр. при отсъствие поради лечение, съгласието не се изисква. При разпореждане със средствата се спазва режимът, предвиден в Договора за откриване на сметката или в нормативен акт.

#### **Дарителски сметки, откривани от лицето, в чиято полза се набират средствата**

4.20. Дарителски сметки за лечение на непълнолетни лица се откриват от техен законен представител, а на пълнолетни лица, които са възпрепятствани да присъстват в Банката – от техен родственик, който декларира вида на родствената си връзка с лицето, в чиято полза се открива сметката. Банката не възстановява дарителски вноски на вносителите при неосъществяване на целта на набиране на средствата или други обстоятелства. При неосъществяване/осъществяване на целта и останали налични средства, с тях се разпорежда лицето, в чиято полза е открита сметката.

#### **Разпореждане и закриване на сметки**

4.21. Разпореждане и закриване на сметки от Клиента се извършват във всеки клон на ОББ, с изключение на сметките със специален режим и предназначение, разпореждането с които се осъществява в клона, в който са открити.

#### **Лихвени условия**

4.22. Банката начислява лихва върху наличността по сметката, съобразно лихвения процент, приложим за конкретния вид сметка, посочен в ТЛУ. Не се олихвяват суми под минималното салдо, посочено в ТТК.

4.23. Банката удържа и заплаща данък върху доходите от лихви съобразно действащото законодателство.

#### **IV. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА (разплащателна сметка и ПСОО)**

4.24. Банката предоставя на Клиентите услуга по прехвърляне на платежна сметка, когато платежните сметки са водени в една и съща валута при останалите банки в Република България.

4.25. Информация относно реда и условията за прехвърляне на платежна сметка, включваща функциите на прехвърлящата и приемащата банка на всеки етап от процедурата по прехвърляне на платежна сметка и сроковете за изпълнение на съответните етапи, са поместени на дълготраен носител – интернет страницата на Банката [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg), както и е налична на хартиен носител при поискване във всеки клон на Банката.

#### **V. УСЛОВИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА РАЗПЛАЩАНИЯ**

5.1. Разпореждане със средства по сметка се осъществява чрез платежни документи, изготвени от Банката, платежни документи, съдържащи всички нормативно изисквани реквизити, както и регламентирани дистанционни способности за извършване на трансакции чрез банкови карти, онлайн банкиране, мобилно банкиране и

Телефонен център, при съобразяване със спецификите на отделните видове сметки, законовите изисквания и условията на Банката.

5.2. Банката извършва плащания от сметката само по нареждане или с предварително съгласие на Клиента, при условията, поставени от него, до размера на наличните суми по сметката и договорения овърдрафт. Банката не извършва частични плащания по отделни нареждания или искания за плащане. Изключение от тези правила се прави само за принудително изпълнение по установения от закона ред, в случаите на служебно събиране по реда на Наредба № 3 на БНБ, както и при връщане на постъпили по сметката суми вследствие на грешка или неточно извършени операции (служебни коригиращи преводи).

5.3. Банката извършва плащанията в хронологичния ред, в който платежните нареждания/ искания са постъпили при нея, освен в случаите на принудително събиране на вземания и служебни коригиращи преводи.

5.4. Видовете платежни операции, които Банката извършва, са теглене и внасяне на пари в брой; нареждане и получаване на кредитен превод; нареждане и получаване на наличен превод; даване на съгласие за директен дебит; нареждане и получаване на искане за директен дебит; платежни операции с карта.

### Разноски

5.5. Банката приема за изпълнение кредитни преводи със следните инструкции по отношение на разноските:

5.5.1. споделени (SHA) – платецът и получателят заплащат таксите и комисионите съответно на банката на платеца и на банката на получателя, като е възможно кореспондентската банка да удържи разноски от сумата на превода;

5.5.2. за сметка на платеца (OUR) – платецът заплаща всички такси по превода, включително тези на банката на получателя;

5.5.3. за сметка на получателя (BEN) - получателят заплаща всички разноски по превода, включително и тези на банката на платеца.

5.6. Ограниченията при посочване на начина на разпределение на разноските са посочени в Тарифата на Банката, Раздел „Преводи“.

5.7. Клиентът се задължава да заплаща всички такси, комисиони, лихви и други дължими суми, посочени в Тарифите на Банката, включително курсови разлики (когато при получен превод във валута различна от валутата, в която се води сметката, Банката извършва превалутиране).

### Разрешаване на платежни операции

5.8. Платежна операция се счита разрешена от момента, в който Клиентът е:

5.8.1. подал подписано платежно нареждане (при извършване на кредитен превод или касови операции) или е дал писмено съгласие в клон на Банката (при извършване на директен дебит) или

5.8.2. при дистанционен способ е:

- а. подал платежно нареждане или е дал съгласие през канала за онлайн или мобилно банкиране при спазване на специфичните изисквания за работа през този канал;
- б. подал платежно нареждане или е дал съгласие за извършване на платежна операция през Контактния център за клиенти, за което се пази аудио запис;
- в. платежни операции с карта се допускат след даване на съгласие и идентифициране на самоличността на Клиента в качеството му на оправомощен картодържател по един от следните начини:
  - при транзакции на АТМ – чрез въвеждане на ПИН;
  - при транзакции на ПОС – чрез подпис върху разписката от ПОС и/или въвеждане на ПИН;
  - при плащания без физическо наличие на картата – за поръчки по поща/телефон – чрез въвеждане на CVC2/CVV код;
  - при плащания без физическо наличие на картата за плащане на стоки и услуги при интернет търговци:
    - за търговци, които не поддържат 3D Secure протокол, познат под търговската марка “Verified by Visa“ или “MasterCard Secure Code“ - номерът на картата, датата на

валидност, трицифрен код, отпечатан на гърба на картата (Card

Verification Value (CVV) или Card Verification Code (CVC));

- за търговци, поддържащи 3D Secure протокол, познат под търговската марка “Verified by Visa“ или “MasterCard Secure Code“ - номерът на картата, датата на валидност, трицифрен код, отпечатан на гърба на картата (Card Verification Value (CVV) или Card Verification Code (CVC)) и 3D секретен код, въведен при ползване на услугата „Сигурни плащания в Интернет“.

- получил звуково и/или светлинно потвърждение за приемане на нареждането (при безконтактно плащане на терминално устройство, означено с логото за безконтактно плащане, до определен от Издателя (Банката) или съответната картова организация максимален размер);

в. при получаване в Банката на платежно нареждане, подадено от Клиента чрез доставчик на платежни услуги по инициране на плащане (PISP).

**Срокове и условия за подаване на нареждания и изпълнение на платежни операции (кредитен превод, директен дебит и наличен превод)**

5.9. Банката изпълнява платежните операции по т. 5.4 от този Раздел като спазва сроковете за изпълнение, крайните часове за приемане на нареждания и принципите за разпределение на таксите, посочени в Тарифата за таксите и комисионните. Когато платежното нареждане е получено в неработен ден, същото се смята за получено на следващия работен ден. Когато платежното нареждане е получено в събота, същото се смята за получено на следващия работен ден.

5.9.1. В случай че до крайния час за приемане на плащания за обработка през текущия ден по сметката не е осигурена наличност за изпълнение на платежното нареждане, Банката връща платежния документ на Клиента или го предоставя на негово разположение в клона, в който е подаден;

5.9.2. Платежно нареждане, наредено през онлайн и мобилно банкиране се подава еднократно за обработка в счетоводната система на Банката.

5.9.3. Нареждане за наличен паричен превод в лева се подава в работното време с Клиенти на съответния клон на Банката. Не е възможен отказ от платежното нареждане след приемането му от Банката. Клиентът се запознава с условията на Банката за извършване на еднократни платежни операции преди подаване на нареждането;

5.9.4. Нареждане за директен дебит се подава в работното време с клиенти на съответния клон на Банката, при условие, че наредителят е титуляр на разплащателна сметка в ОББ. Не е възможен отказ от нареждането след приемането му от Банката. Платецът може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за задължаване на сметката му.

5.9.5. Клиентът може да депозира в Банката съгласие за директен дебит, в което да посочи условия, при които Банката да задължава сметката му при нареждане от получателя. Копие от съгласието се изпраща на получателя;

5.9.6. Клиентът може да откаже плащането и да изтегли даденото от него платежно нареждане или съгласие за директен дебит, само ако до момента на оттеглянето сметката му не е била задължена. Разходите за банковото обслужване на отказа са за сметка на Клиента и в размер, определен в действащата ТТК.

5.10. Банката може, след писмено уведомяване на Клиента, да откаже да прилага някоя от формите за касово или безкасово разплащане по сметка, включително да откаже извършване на превод в чуждестранна валута с оглед спазване на международни изисквания, включително наложени ембарго рестрикции спрямо конкретни държави, юридически/ физически лица и организации или рискови лимити на Банката, както и при неизпълнени задължения по договорни отношения с ОББ. Банката си запазва правото да променя посочените в Тарифата крайни часове за приемане на плащания, за

което уведомява Клиента, съгласно условията на Раздел II от настоящите Общи условия.

5.11. Сроковете за изпълнение на платежни операции, са, както следва:

- За заверяване на сметката на доставчика на платежни услуги на получателя – до края на следващия работен ден след момента на получаване на платежното нареждане; този срок се удължава с още един работен ден при инициране на платежни операции на хартиен носител.
- При изпълнение на платежни операции чрез RINGS – срокът за заверяване на сметката на доставчика на платежни услуги на получателя е до края на работния ден, в който е получено платежното нареждане.
- При изпълнение на платежни операции в друга валута в рамките на Европейския съюз – договорените срокове между ползвателя на платежни услуги и неговия доставчик не могат да надвишават 4 работни дни след момента на получаване на платежното нареждане.

#### **Допълнителни документи**

5.12. При презгранични преводи, както и при плащания между местни и чуждестранни лица на територията на страната се представят всички документи, изискуеми, съгласно валутното законодателство.

5.13. Съгласно действащото законодателство и при поискване от Банката, Клиентът представя писмена декларация за произход на парични средства.

#### **Превалутирание**

5.14. При получен или нареден превод във валута, различна от валутата, в която се води сметката, Банката извършва служебно превалутирание (арбитраж) при условия, посочени в ТТК.

5.15. Информация за обменните курсове, които Банката прилага при изпълнение на платежните операции може да бъде получена в банковите салони и в онлайн и мобилно банкиране като се използва валидния към момента на операцията курс.

#### **Безкасово извършване със средства**

#### **по разплащателна сметка на валутни операции с вальор същия ден**

5.15а (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) Банката предоставя на индивидуалните си клиенти възможност да извършват безкасова валутна обмяна (безкасови или с участие на каса за едната валута), със средствата по разплащателните си сметки по отношение на валутите, с които банката работи, с вальор (дата на разплащане – доставка) деня на договаряне. В случай на избрана касова операция насрещната операция – плащане или доставка, задължително трябва да бъде извършена безкасово

Отношенията между Банката и Клиента по повод такива валутни операции (безкасови или с участие на каса за едната валута) се уреждат от разпоредбите на 5.15а – 5.15з на настоящия раздел, които Клиентът, с приемане на настоящите Общи условия, приема за договорно споразумение с Банката относно условията на сключване на такива валутни сделки.

5.15б (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) Банката предоставя информация за актуалните за деня официални валутни курсове за покупко-продажба на валута съответно на каса или безкасово в помещенията на офисите, на интернет страницата на Банката, в началната страница на електронното банкиране и в приложението за мобилно банкиране.

5.15в (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) Банката има право да променя официалните валутни курсове в рамките на деня, като промяната не се отнася за вече договорени но не разплатени сделки към момента на промяната

5.15г (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) Валутна сделка по настоящия раздел може да бъде осъществена присъствено в офис на Банката или дистанционно договаряне (през модула за валутна обмяна на електронно или мобилно банкиране). И в двата случая

сделката се счита за сключена и сделката става неотменяема за страните от момента на постигане на съгласие между клиента и Банката относно следните параметри на сделката:

- 1) размер и валута на купуваната, съответно продаваната от страната валута и сума;
- 2) плащане и доставка – касово или безкасово. В случай на избрана касова операция насрещната операция – плащане или доставка, задължително трябва да бъде извършена безкасово;
- 3) обменния курс на сделката;
- 4) вальора на доставка. При безкасови сделки ( между сметки на клиента договорени от Клиента чрез каналите на ползвано от него електронно банкиране вальорът на доставката може да бъде само в деня на договаряне ( т.е. същия ден). Касовите сделки също се извършват само с вальор деня на договаряне.

5.15д (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) След сключване на сделката Клиентът се задължава да изпълни покупко-продажбата на валута съгласно всички договорени параметри на сделката.

5.15е (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) При извършване на безкасови покупки- продажба на валута, Клиентът се задължава да осигури по посочената от него сметка наличност от продаваната от него валута, достатъчна за осъществяване на операцията в срок не по-късно от края на работния ден на вальора на сделката. С приемане на настоящите общи условия Клиентът дава предварително писмено съгласие по реда на 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, въз основа на което Банката може да събере служебно и едностранно и/ или по реда на директния дебит в деня на падежа или след него от сметката/те му, открити при нея, всички суми, дължими ѝ във връзка със сключена, но неразплатена валутна сделка по реда на настоящата точка. При липса на средства по сметката или при договаряне по дистанционен способ на сделка не последва надлежно депозирание на нареждане в банката,

то тя счита сделката за анулирана и служебно извършва обратна сделка, (спрямо първоначално сключената сделка), като прилага официалните към съответния момент валутни курсове на Банката, като в този случай банката може служебно и едностранно да задължи сметката/те на Клиента, открити при нея, за погасяване на всички суми във връзка с курсовите разлики възникнали от обратната на нареждането сделка.

5.15ж (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) В случай, че Клиентът желае да закупи или продаде валута срещу български лев, сделката ще бъде извършена по съответния курс „купува” или „продава” на Банката за съответната валута към българския лев. В случай, че Титулярът желае да закупи или продаде валути, различни от българския лев, Банката ще извърши сделката като използва курсовете „купува” и „продава” на съответните валути към българския лев или чрез прилагане на директен кръстосан курс, ако това е изрично договорено с Банката за конкретната сделка при условията на 5.15г по-горе.

5.15з (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) В случай, че Клиентът желае да извърши покупко-продажба на валута, чийто размер на еднократна сделка, изчислен по фиксинг на БНБ за съответния ден надвишава 10 000лв., то той има възможност да договори с Банката преференциален курс.

#### **Право на отказ на изпълнение на наредени плащания и служебни операции**

5.16. Банката може да откаже изпълнение на платежно нареждане, в случай че съществува неяснота относно представителната власт на лицето, подаващо платежното нареждане, неясно или нечетливо попълнени документи, липса на изискуеми документи във връзка с плащането, неточни инструкции, наличие на международни санкции по отношение на лица, институции или държави, свързани с даденото от Клиента нареждане и др. Банката не приема

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

клиенти, свързани по какъвто и да е начин с дейности с виртуални валути (криптовалути, биткойни и пр.) и не предоставя платежни услуги, свързани с такива валути, включително, но не само, плащания към платформи за търговия с такива валути.

5.17. В случай че от последната активна операция по сметка е изтекъл период, повече от шест месеца (или различен по преценка на Банката), ОББ прилага допълнителни мерки за идентификация на наредителя, включващи и преснемане на документ за самоличност.

5.18. В случай на грешно постъпили средства по чужда сметка поради грешка на Доставчик на платежни услуги, независимо дали Клиентът е наредител или получател на превод, Банката има право да задължи служебно сметката със сумата на грешния превод, като уведомява Клиента за извършените корекции. Когато по сметката 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 договора за сметка, Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие.

5.19. На основание Наредба № 3 на БНБ, Банката има право да събира служебно от сметката суми, дължими ѝ от Клиента, по вземания на ОББ (напр: плащания на лихви, погасителни вноски по кредити и кредитни карти, разноски по уведомяване и събиране на вземания др.), както и за такси и комисиони, дължими ѝ от Клиента за извършени банкови услуги, съгласно Тарифите към момента на удържане на сумите. При липса на авоар по конкретната сметка сумите могат да се събират от всички други левови или валутни сметки на Клиента в Банката. 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 курс на ОББ за валутата на дълга), като удържи и направените разноски.

## Регулярни плащания на битови сметки

5.20. Клиентите на Банката, могат да изберат ежемесечно безкасово заплащане на задължения за битови услуги чрез разплащателна легова сметка или кредитна карта, издадена от ОББ.

5.21. Регистрацията за плащане на задължения към различни компании е възможно към различна сметка или съответно към различна кредитна карта.

5.22. Регистрация за плащане на битови услуги с кредитна карта е възможна, при условие че картата не е блокирана.

5.23. Могат да се заплащат, както задължения на Клиента на сметката/картата, така и на трето лице, които Клиентът изрично е регистрирал.

5.24. За извършването на услугата е необходимо Клиентът да попълни съгласие за плащане на битови сметки чрез директен дебит - бланка, в която Клиентът посочва всички компании за битови услуги, с които желае да се извършват разплащания, като я подава в клон на банката или през дистанционните канали, посочени в т. 5.25.

5.24.1. Подаденото от Клиента съгласие е безсрочно, като може да бъде оттеглено или променено във всеки клон на Банката чрез попълване на бланка за съгласие/промяна на съгласие, като и чрез един от дистанционните канали, посочени в т. 5.25.

5.25. Бланката може да бъде попълнена и дистанционно чрез:

5.25.1. Онлайн банкиране, при спазване на специфичните изисквания за работа през този канал.

5.25.2. Мобилно банкиране, при спазване на специфичните изисквания за работа през този канал.

5.26. Клиентът може да избере автоматичен или ръчен режим на потвърждаване на битови плащания, като го посочва в съгласието по т. 5.24 от този Раздел.

5.26.1. Промяна на режим на потвърждаване може да бъде направено в клон на банката, през дистанционните канали посочени в т.5.25, както и през Контактния център за клиенти.



5.27. При избран автоматичен режим на плащане Клиентът посочва съответната сметка/карта, от която ще се извършат плащанията на задължения по конкретен идентификационен номер, като е възможно Клиентът да въведе лимит на максимална сума за плащане за всеки отделен идентификационен номер.

5.27.1. В случай, че сумата на задължението надвишава посочения от Клиента лимит, плащане не се извършва. Тези задължения могат да бъдат платени само ръчно от Клиента през дистанционните канали описани в т. 5.25.

5.27.2. Плащанията на автоматичен режим започват да се обработват от първи работен ден, след регистрацията на съответното съгласие за плащане, в случай на наличие на задължение по регистрирания идентификационен номер към компанията.

5.28. При избран ръчен режим на потвърждаване, е необходимо клиентът да извърши плащането през един от дистанционните канали, посочени в т. 5.25, при спазване на специфичните изисквания за работа през съответния канал, като избира сметката/картата, от която ще се извърши плащането.

5.29. Плащане на битова сметка се извършва, само ако сумата на задължението и таксата за извършване на транзакцията, съгласно тарифата на банката, е до размера на наличното салдо по сметката/картата на Клиента (собствени средства, договорен овърдрафт по сметка и наличен кредитен лимит по карта).

5.30. Не се допуска частично плащане на задължение. Клиентът може да заплати всички възникнали задължения по конкретен идентификационен номер, но не може да извършва плащания по отделни фактури по този номер.

5.31. Клиентите имат възможност да се регистрират за получаването на безплатни имейл известия за:

5.31.1 Регистрация на ново съгласие за битови сметки.

5.31.2 Наличие на ново задължение.

5.31.3 При неплатено задължение, само при първия неуспешен опит. Изпраща се само на клиенти, избрали автоматичен режим на плащане.

5.31.4 Промяна на съществуващо съгласие.

5.31.5 Деактивиране на съгласие.

5.32. Активиране/деактивиране на услугата за получаване на имейл известияване по т. 5.31 може да бъде направено в клоновете на банката, както и през дистанционните канали по т. 5.25. Имейл известията се изпращат за всички регистрирани от клиента съгласия.

5.33. При промяна на идентификационните номера от страна на някоя от посочените компании, Клиентът се съгласява Банката автоматично да продължи плащанията към съответната компания по новия идентификационен номер, подаден от компанията и съответстващ на абонатния номер, посочен от Клиента при неговата регистрация за услугата.

5.34. В случай на изгубване, открадване или противозаконно отнемане на регистрираната от Клиента кредитна карта и преиздаването ѝ с нов номер, Банката автоматично продължава плащането на услугите към регистрираните от Клиента комунални компании. Не се допуска плащане на комуналните задължения единствено в случай на закриване на кредитната картата или блокирането ѝ поради просрочие.

5.35. При възникнал спор, свързан със задължения между Клиента и комуналната компания, Банката не е страна по него и не носи отговорност за достоверността на данните (наличие на задължения, размер на задължение, неточна или липсваща информация за плащане и др.), за което Клиентът следва да се обърне към съответната компания.

5.36. Банката не носи отговорност при технически проблеми свързани с достъпа до системите на отделните компании.

5.37 Банката не носи отговорност при погрешно подадени от Клиента идентификационни номера към компании, както и при погрешно посочен имейл адрес за получаване на известия.

### **Периодични плащания**

5.38. Клиентите на Банката, могат да изберат извършването на периодични плащания от стандартна разплащателна сметка, спестовна сметка, сметка

Комфорт, сметка Привилегия, Платежна сметка за основни операции и сметка Активност.

5.39. За регистрация за услугата е необходимо Клиентът да попълни нареждане за периодичен превод за извършване на автоматични периодични плащания - бланка, в която се посочват:

5.39.1. Данни за получателя и банковата му сметка (име на получателя, IBAN, банка и BIC код на банката);

5.39.2. Сума на заявеното периодично плащане;

5.39.3. Число от месеца за изпълнение на плащанията, на което сметката на клиента се задължава с посочената сума. Когато през различните месеци то е неработен ден или не съществува, плащането се извършва на следващия работен ден;

5.39.4. Период на плащанията (честота). Клиентът избира периодичност на транзакциите с опции един, три, шест, девет месеца или година;

5.39.5. Начална дата (дата на първо плащане). Датата, от която ще започне извършването на автоматичните транзакции;

5.39.6. Крайна дата (дата на последно плащане). Датата, на която ще се извърши последното плащане. Ако не е посочена такава в нареждането за периодичен превод е в сила до деклариране на отказ (безсрочно);

5.39.7. Сметка на клиента от която ще се извършват периодични плащания.

5.40. Периодичните плащания могат да бъдат:

5.40.1 Вътрешнобанкови (в системата на ОББ); 5.40.2. Междубанкови – насочени към други банки на територията на България.

5.41. Валута на транзакциите:

5.41.1. При междубанкови преводи се допуска извършването на транзакции само в лева;

5.41.2. При вътрешнобанковите преводи се допуска извършването на транзакции в лева или в някоя от следните валути: EUR, USD, CHF и GBP. Превод в чужда валута се извършва само, ако сметката на наредителя и получателя са в една и съща валута.

5.42. Клиентът трябва да осигури необходимата сума за извършване на плащането до края на предходния работен

ден преди датата за плащане. Когато

избраният ден за плащане е неработен, клиентът трябва да осигури необходимата сума в последния работен ден преди това.

5.43. Периодичните преводи се изпълняват преди началото на работния ден за банката с клиенти. Когато избраният ден за плащане е неработен, преводите се изпълняват в следващия работен ден.

5.44. Периодичен превод се извършва само на посочен ден, като при липса на средства или по друга причина превод не се осъществява в следващите дни.

5.45. В случай на неизвършена транзакция - регистрацията за услугата не се прекъсва за следващите периоди.

5.46. Лимит на транзакциите. При регистрация за услугата се прилагат следните лимити за всяка отделна транзакция:

5.46.1. До 10 000 лв. за междубанкови преводи;

5.46.2. До 10 000 лв. или до 5 000 валутни единици за вътрешнобанкови преводи;

5.47. Регистрация за услугата може да се извърши:

5.47.1. Във всеки клон на банката.

5.48. Подаденото от Клиента нареждане за периодичен превод може да бъде оттеглено във всеки клон на банката.

5.49. Осъществяването на периодичен превод се извършва, само ако сумата на плащането и таксата за извършване на транзакцията е до размера на наличното салдо по сметката на Клиента. Не се допуска извършването на частични плащания.

## **VI. ДИСТАНЦИОННИ СПОСОБИ ЗА ДОСТЪП ДО СМЕТКИ И ИЗВЪРШВАНЕ НА РАЗПЛАЩАНИЯ**

**Основни положения при издаване, използване и закриване на платежни инструменти за отдалечен достъп**

6.1. Всеки Клиент може да се разпорежда със сметките си и дистанционно, като използва следните платежни инструменти за отдалечен достъп:

6.1.1. Онлайн и Мобилно банкиране, след сключване на отделен Договор за онлайн банкиране;

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

6.1.2. дебитна или кредитна карта, след сключване на Договор за издаване на дебитна карта към сметка или Договор за кредитна карта за достъп до отпуснат кредитен лимит;

6.1.3. чрез обаждане в Контактния център за клиенти, за което не е необходимо подписване на отделен Договор.

6.2.1. Банката издава платежния инструмент, за който е подписан договор, и го предава на Клиента заедно със съответните защитни средства (ПИН-код, парола и т.н.), като осигурява запазването му в тайна от своите служители и трети лица;

6.2.2. Банковите карти се издават до 3 (три) работни дни след подписване на съответния договор.

6.2.3. Генерираните пароли за онлайн банкиране на хартиен носител се предоставят на Клиента в срок до 5 (пет) работни дни след заявяването им.

6.3. При извършване на трансакции, Клиентът се задължава да спазва указанията за сигурност на съответния инструмент, даден от ОББ, и да следи за периодичната му актуализация на електронната страница на Банката.

6.4. Платежните инструменти за отдалечен достъп се използват само лично от Клиента, без възможност за упълномощаване на трети лица. При желание на Клиента друго лице да има дистанционен достъп до сметката, на която е Титуляр, той може да използва следните способи:

6.4.1. относно дебитни карти – да поиска издаване на допълнителна карта към основната, която да се ползва от посочено от него лице;

6.4.2. относно онлайн банкиране – посоченото от Клиента лице да се добави като представител с Карта за промяна на данни за онлайн банкиране и при спазване на изискванията на т. 7.5. от Раздел VII.

6.5.1. Клиентът е длъжен да използва издадения му платежен инструмент и съответните средства за използването му и да ги съхранява надеждно и сигурно, като ги пази от изгубване, открадване, подправяне, неоторизиран достъп, ползване по друг неправилен начин, унищожаване, счупване, надраскване,

демагнетизиране или други подобни действия, правещи ги негодни за употреба.

6.5.2. Всеки Клиент е длъжен редовно (поне веднъж на всеки две седмици) да следи трансакциите с платежен инструмент за отдалечен достъп и тяхното отразяване в Банката.

#### **Уведомяване и блокиране**

6.6. При съмнение за неправилен ползване на платежния инструмент Клиентът незабавно уведомява Банката за предприемане на съответните мерки (блокиране на инструмента, преиздаване с нов номер, смяна на ПИН-код и др.)

6.7. Клиентът следва да уведоми незабавно Банката за унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг неправилен начин, подправяне или неправилен използване, разкриване на тайната на съответните средства за достъп и идентификация, свързани с платежния инструмент (ПИН-код, пароли, клиентски номер и т.н.), както и за извършване на операция с платежния инструмент, която не е одобрена от Клиента и за установена от него грешка или нередовност при воденето на сметката.

6.8. Уведомлението относно банкова карта се извършва по телефон (посочен върху картата или чрез Контактния център за клиенти), или чрез посещение през работно време до най-близкия офис на Банката.

6.9. Уведомлението относно онлайн банкиране се извършва по телефон за Контактния център за клиенти, (посочен на е-адрес на Банката) или писмено, чрез подаване на Карта за промяна на данните в клон на Банката, в който е подписан договорът за онлайн банкиране, като при невъзможност за това, Клиентът уведомява и подава Карта за промяна на данните в най-близкия клон.

6.10. След уведомяване Банката блокира платежния инструмент.

6.11. (изм. на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) При наличие на обективни причини (като, но не само,

включване на 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 карта на АТМ; съмнения, свързани със сигурността на картата или за неразрешена употреба на картата или с цел измама; наличие на технически проблем с партида карти; предсрочно масово преиздаване поради миграция към нов стандарт или към нова софтуерна система, значително нараснал риск за Клиента от неизпълнение на задължението за плащане – при карти с предоставен кредитен лимит/овърдрафт и др), включително в случай на съмнение за или при наличие на измама или заплаха за сигурността Банката може да преиздаде/блокира платежния инструмент, като уведоми Клиента в максимално кратък срок, освен ако предоставянето на тази информация не е позволено поради наличието на ограничения в приложимото законодателство.

6.12. Банката може да блокира кредитната карта или да откаже преиздаването ѝ при значително нараснал риск Клиентът да не е в състояние да изпълни задължението си за погасяване на използвания кредитен лимит. Под значително нараснал риск Банката разбира наличие на лоша кредитна история на Клиента в ОББ или в друга банка.

6.13. Ако Клиентът въведе три пъти последователно грешен ПИН, използването на картата за транзакции, базирани на ПИН, се блокира автоматично. При опит за последващо ползване на АТМ, картата може да бъде задържана от устройството

6.14 При забравен ПИН, след искане от Клиента, подадено писмено в клон на Банката или чрез Контактен център, Банката издава нов ПИН на хартиен носител или преиздава картата с ПИН по SMS, за което Клиентът заплаща такса, съгласно Тарифата.

6.15. Деблокиране на платежна карта – разрешаване на извършване на операции с картата, след отпадане на причината за блокиране. Искането за деблокиране се подава както следва:

- в офис на Банката – деблокирането влиза в сила до 4 /четири/ работни часа от получаване на писмено Искане от Клиента в офис на Банката.
- през онлайн и мобилно банкиране (за карти, обслужвани чрез авторизационната система на ОББ) - може да бъде извършено само на карта, която е блокирана от клиента чрез онлайн или мобилно банкиране. Картата е достъпна за ползване веднага след нейното деблокиране от Клиента.
- чрез Контактния център за клиенти

6.16. Достъпът до онлайн/мобилно банкиране както и извършването на платежни операции през тези канали могат да бъдат блокирани от Банката при следните условия:

- по обективни причини, свързани със сигурността на идентификационните данни или на системата, и/или при основателни съмнения за неразрешени от Клиента нареждания, подадени чрез онлайн или мобилно банкиране посредством ползване на средствата за автентикация.
- когато Клиентът или негов представител с действията си нарушава изискванията на действащите нормативни актове, на настоящите Общи условия, застрашава сигурността и правилното функциониране на услугата.

6.17. Банката уведомява Клиента 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.

#### **VIА. ДОСТЪП ДО ПЛАТЕЖНА/И СМЕТКА/И ПРИ ДРУГ ДОСТАВЧИК НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ С ЦЕЛ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО ИНФОРМАЦИЯ ЗА СМЕТКА**

6.17.А. При спазване на разпоредбите на настоящите общи условия, Банката предоставя възможност за визуализиране на обобщена информация през специализираното приложение за мобилни устройства

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

(мобилно банкиране) на Банката относно баланса и историята на движението по платежни сметки, обслужвани от други доставчици на платежни услуги, които са достъпни онлайн, без възможност за извършване на платежни операции („Услуги по информация за сметка“).

6.17.A.1. Със сключването на договор за предлагана от Банката платежна услуга, приемането на настоящите Общи условия и с подаването на заявка в Мобилното банкиране за добавяне на сметка/и на Клиента обслужвана/и от друг доставчик на платежни услуги, Клиентът дава изричното си съгласие Банката да му предостави Услуги по информация за сметка.

6.17.A.2. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) Банката не носи отговорност в случай на невъзможност за предоставяне на Услуги по информация за сметка, когато невъзможността се дължи на причина/и извън контрола на Банката, включително, но не само, поради нефункциониране и/или недостъпност на интерфейса за достъп на доставчика за платежни услуги, обслужващ сметката по отношение на които се предоставят Услуги по информация за сметка.

6.17.A.3. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) С използването на Услугите по информация за сметка, Клиентът се съгласява с и предоставя на Банката правото да достъпва сметките на Клиента, обслужвани от други доставчици на платежни услуги за целите на визуализиране в Мобилното банкиране на баланса и историята на платежните операции по сметките, обслужвани от другите доставчици на платежни услуги. Клиентът се съгласява, че ОББ ще съхранява и обработва информация за баланс и история на операциите само по избраните от Клиента сметки само за тази цел и е наясно, че балансът по тези сметки, визуализиран в Мобилното банкиране на ОББ, може да не е баланс в реално време, който отразява всички разрешени и / или предстоящи операции по сметката/сметките.

6.17.A.4. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) Клиентът е запознат и се съгласява, че параметрите на предоставяните Услуги по информация за сметка/и са в

зависимост от предлаганите функционалности от страна на доставчиците на платежни услуги, обслужващи сметките и/или съгласно условията на сключения договор за платежни услуги между Клиента и съответния доставчик на платежни услуги, обслужващ сметката/сметките. Установяването на идентичността на Клиента, необходимо за предоставяне на Услугите по информация за сметка/и се извършва от съответния доставчик на платежни услуги, обслужващ сметката/сметките, като Банката не съхранява чувствителни данни за плащанията за целите на предоставяне на Услуги по информация за сметка/и

6.17.A.5. Банката си запазва правото да променя обхвата на предоставяните Услуги по информация за сметка, включително да променя списъка с доставчици на платежни услуги, обслужващи сметките, по отношение на които те се предоставят.

## **VIБ. ДОСТЪП ДО ПЛАТЕЖНА СМЕТКА В БАНКАТА ЗА ЦЕЛИТЕ НА УСЛУГИ ПО ИНИЦИИРАНЕ НА ПЛАЩАНЕ И УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА СМЕТКА**

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

6.17.В. Клиентът трябва да полага разумни грижи при избора, назначаването и използването на AISP или PISP.

6.17.Г. 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 и искания за информация за платежна

сметка на Клиента, подадени чрез AISP/PISP и при условие, че успее да идентифицира Клиента, като изходящи от 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.

6.17.Д. Банката има право да откаже достъп до платежна сметка на AISP/PISP, в случай, че установи или има основания да смята, че е налице неразрешен достъп или достъп до платежната сметка на Клиента с цел измама от страна на AISP/PISP, включително неразрешено инициране на платежна операция или инициране на платежна операция с цел измама. В случаите по предходното изречение, Банката ще положи необходимите усилия да информира Клиента, освен когато предоставянето на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед на спазването на нормативни изисквания, пречатстващи информирането на Клиента.

## **VII. ОНЛАЙН БАНКИРАНЕ, МОБИЛНО БАНКИРАНЕ И ЕЛЕКТРОННИ ИЗВЕСТИЯ**

7.1. Клиентите на ОББ могат да ползват онлайн банкирането (на електронен адрес <https://ebb.ubb.bg>) 24 часа на денонощие, без почивен ден, като платежните нареждания се изпълняват в работното време на Банката в съответствие с определените в Тарифите крайни срокове за приемане и обработка на левови и валутни преводи. Условието, инструкциите и техническите изисквания за ползване на услугата са публикувани на интернет страницата на онлайн банкирането в секциите "Сигурност", "Често задавани въпроси" и "Помощ".

7.2. Клиентът лично заявява услугата онлайн банкиране или чрез онлайн регистрация през интернет страницата на Банката [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) или в клоновата мрежа.

7.2.1. При онлайн регистрацията

Клиентът подписва от разстояние договор за услугата и получава достъп до ограничен брой услуги.

7.2.2. При регистрация в клоновата мрежа на Банката, клиентът посочва права за достъп, включващи пасивни и/или активни операции и подписва Договор за ползване на услугата.

7.2.3. При сключване на Договора за онлайн банкиране с Банката, Клиентът подписва "Регистрационна карта за онлайн банкиране", в която са посочени номерата на сметките, за които желае да получава информация или да извършва банкови операции чрез каналите на онлайн банкиране.

7.2.4. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) За ползването на услугите в онлайн банкиране Клиентът трябва да предостави номер на мобилен телефон, необходим за получаване на SMS пароли/ кодове за активация и верификация.

7.2.5. (нов, приет на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) Клиентите с верифициран през онлайн банкиране електронен адрес, които нямат регистрация в платежния портал УРАУ, получават автоматичен достъп до него, като могат да използват портала след приемането на Общите условия на ОББ АД за платежен портал за клиенти – физически лица. Информация относно процедурата по верификация, е публикувана на интернет страницата на онлайн банкиране, в секциите „Често задавани въпроси“ и „Помощ“.

7.3.1. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) При вход в системата за онлайн банкиране, Клиентът се идентифицира с потребител, парола за вход в онлайн банкиране и въвежда уникално генериран еднократен код/парола:

При вход в системата за онлайн банкиране, Клиентът се идентифицира с потребител, парола за вход в онлайн банкиране и въвежда уникално генериран еднократен код/парола:

а) получен/а чрез SMS на номера на мобилния телефон на Клиента, предоставен съгласно т.7.2.4 или



б) генериран от хардуерно устройство, собственост на ОББ или

с) генериран от мобилно приложение за операционни системи iOS и Android.

7.3.2. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) При извършване на нареждания за платежни операции е необходимо допълнително въвеждане на уникално генериран динамичен код/парола:

а) получен/а чрез SMS на номера на мобилен телефон на Клиента, предоставен съгласно т. 7.2.4 или

б) генериран от хардуерно устройство, собственост на ОББ или

с) генериран от мобилно приложение за операционни системи iOS и Android

7.3.3. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) При извършване на вътрешнобанкови преводи между собствени сметки на Клиента, както и при плащания към сметки на определени от Клиента доверени бенефициери, не се прилага изискването по т.7.3.2.

7.4. Подписването на изявленията на Клиента до Банката при извършването на операции в системата за онлайн банкиране чрез средствата за идентификация и подпис съгласно посоченото в т.7.3.1 – т.7.3.3. имат действието на електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ), като, на основание чл. 13, ал.4 от ЗЕДЕУУ Банката и Клиентът договарят, че ще считат този подпис за саморъчен в отношенията между тях.

7.5. Услугите на онлайн банкиране се ползват само след личното изявление на Клиента. Упълномощаването за използване на услугата за онлайн банкиране се извършва при спазване на изискванията на настоящите Общи условия.

7.6. Онлайн банкирането, предлага следните услуги: информация за актуално салдо по сметки; информация за движения по сметки; справка за инициирани преводни нареждания за директни дебити; информация за валутни курсове; информация относно плащания на битови услуги и промяна на режима за извършването им; регистрация и оттегляне на съгласие за заплащане на битови услуги;

плащане на задължения за битови

услуги с кредитна карта; нареждане на вътрешнобанкови и междубанкови преводи както и преводно нареждане за директни дебити; обработка по получени преводни нареждания за директни дебити; нареждане на валутни преводи; покупко-продажба на валута между сметки на Клиента; откриване на сметки и депозити за физически лица; информация по кредитни карти – проверка на разполагаеми лимити, последно месечно извличение, последни транзакции, погасяване на усвоен кредитен лимит; подаване на поръчки за търговия с ценни книжа, за което предварително се сключва договор за брокерски услуги в банков клон; добавяне за достъп чрез електронните канали на съществуващи сметки в ОББ; заявка за дебитна карта с получаване ПИН код чрез SMS; заплащане на данъчни задължения за местни данъци и такси; промяна на парола за достъп до системата; промяна на регистриран електронен адрес.

7.7. Банката си запазва правото да добавя нови и да променя изброените по-горе услуги, като уведомява клиентите по съответните канали и на интернет страницата си.

7.8. Банката има право да определя лимити при изпълнението на платежни операции през онлайн банкиране и да въвежда други ограничения, както и да установява допълнителни изисквания, включително процедурни, когато това се налага поради изисквания на действащото законодателство или поддържане на ниво на сигурност съобразно техническите стандарти и условия за онлайн банкиране.

7.9. Промени, свързани с електронния профил на клиента и достъпа му до продукти и услуги в онлайн банкиране се изпълняват, както следва:

7.9.1 през каналите за онлайн банкиране - за продуктите и услугите, за които е създадена възможност;

7.9.2. след подаване на Карта за промяна на данни с необходимите промени, подписана от Клиента и депозирана в клоновата мрежа на Банката;

7.9.3. чрез заявка през Контактен център за клиенти.

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

7.10. Преводи чрез каналите на онлайн банкирането се осъществяват при спазване на следните условия:

7.10.1. преводи между местни и чуждестранни лица и презгранични преводи се извършват при спазване изискванията на Валутния закон и актовете по неговото приложение.

7.10.2. Банката може да изисква представянето на документи на електронен или хартиен носител в съответствие с изискванията на действащото законодателство;

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

### **Мобилно банкиране**

7.11. (изм. на 21.10.2019г., в сила от 01.11.2019г.) При сключване на договор за онлайн банкиране, Клиентът получава възможност да извършва справки по заявените за достъп през онлайн банкиране сметки, както и да заявява и ползва всички предлагани услуги и да прави определени транзакции през специализирано приложение за мобилни устройства, наречено мобилно банкиране за операционни системи iOS и Android.

7.12. Инструкциите и техническите изисквания за инсталиране и работа с приложението, както и изчерпателен списък с достъпните през мобилното приложение транзакции и услуги са описани в секция Електронни канали за банкиране на електронен адрес [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg), както и в секции „Препоръки за сигурност“ и „Често задавани въпроси“ на специализираното приложение за мобилно банкиране.

7.13. Правилата и разпоредбите за онлайн банкиране на настоящите Общи условия са приложими и за мобилното банкиране, освен ако в тях или в договора за онлайн банкиране не е посочено друго.

7.14. За активиране на приложението за мобилно банкиране, Клиентът се идентифицира с въвеждане на валидните за онлайн банкиране потребител, парола за вход и код, изпратен на мобилния му телефон. За достъп, извършване на справки, регистрация за услуги и подаване на платежни нареждания към банката Клиентът се идентифицира със зададените за мобилното приложение при активирането ПИН код или пръстов отпечатък и вграден софтуерен токън.

7.15. Подписването на изявленията на Клиента до Банката включително и при извършването на операции през мобилното приложение чрез ПИН код или пръстов отпечатък, както и в комбинация с избор/маркиране на полета и/или бутони, и/или менюта за изявление и/или потвърждение от Клиента в мобилното банкиране представляват електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ), като, на основание чл. 13, ал.4 от ЗЕДЕУУ. Банката и Клиентът договарят, че ще считат този подпис за саморъчен в отношенията между тях.

7.16. В случай, че Клиентът осъществява работа със специализираното приложение от компрометирано (rooted или jailbroken) устройство, на екрана на устройството се извежда предупредително съобщение при всеки вход в приложението. Банката не носи отговорност за платежни операции, осъществявани при използването на специализираното приложение от компрометирано (rooted или jailbroken) устройство.

### **Електронни известия**

7.17. ( в сила от 01.07. 2019г.) Клиентите на Банката могат да се абонират в клон на Банката, чрез онлайн и мобилно банкиране или чрез Контактния център за клиенти за услугата „Електронни известия“, чрез която да получават информация по SMS/Viber/Email за движения по сметка и месечен баланс по сметка и по SMS/Viber за транзакции с банкови карти, като с подаването на искането приемат и условията за ползване на услугата, неразделна част от същото.

7.18. (в сила от 01.07.2019г.) За изпращането на SMS/Viber съобщения се дължи такса съгласно Тарифата за такси и комисионни на Банката. Банката си запазва правото да изпраща определен от нея брой безплатни SMS съобщения на заявления от Клиента пред Банката номер на мобилен телефон за транзакции с банкови карти, като Клиентът има право по всяко време да се откаже от получаването им, като заяви отказ в клон на Банката.

## VIII. БАНКОВИ КАРТИ

8.1 Банковата платежна карта е вид платежен инструмент, върху който е записана информация по електронен начин и се използва многократно за идентификация на Клиента, на когото е издадена картата и предоставя отдалечен достъп до средствата по банкова сметка и/или до предварително определен кредитен лимит, договорен между Клиента и Банката

8.2. Банката (наричана в този Раздел и Издател) издава банкови платежни карти (дебитни и кредитни) с реквизити, съгласно стандартните изисквания на съответната международна организация за картови разплащания (МКО) и с персонален идентификационен номер (ПИН-код) за карти Visa и Mastercard и с отпечатано име на Клиента на лицевата страна.

8.3. Картата е собственост на Издателя и се предоставя за ползване на Клиента след подписване на съответно заявление и другите необходими документи.

8.4. Банката издава международни дебитни карти и револвиращи кредитни карти с гратисен период с логото на Международните Картови Организации (МКО) VISA и Mastercard. Издаваните от Банката дебитни и кредитни карти могат да бъдат ползвани в страната и в чужбина.

8.5. Картата се издава за определен срок, като срокът на валидност на картата е изписан във формат ММ/ГГ (месец/година) върху лицевата страна на картата и изтича в последния календарен ден на посочения месец.

8.6. Според начина на формиране на разполагаемата наличност издаваните от ОББ АД банкови карти са с:

- разполагаема наличност, базирана на действителното салдо по сметката (собствен авоар);
- разполагаема наличност, базирана на предоставен овърдрафт по сметката. Размерът, условията и обезпеченията по овърдрафта се определят в отделен Договор за овърдрафт;
- разполагаема наличност, базирана на предоставен револвиращ кредит, който може да се усвоява само посредством Картата. Размерът, условията и обезпеченията по кредита се определят в отделен договор между Банката и Клиента.

### Издаване на банкова карта

8.7. За издаване на карта Клиентът попълва заявление, в което предоставя на Банката данните, необходими за издаване на карта.

8.8. За издаване на дебитна карта Клиентът трябва да е Титуляр на разплащателна сметка или на платежна сметка за основни операции.

8.9. Към една сметка могат да бъдат издавани няколко дебитни карти на Клиента или на посочени от него допълнителни картодържатели.

8.10. Банката издава допълнителни карти по искане на Клиент - титуляр на разплащателна сметка или по платежна сметка за основни операции, депозирано в офис на Банката. В заявлението Клиентът посочва данни за допълнителния Картодържател, като може да определи индивидуални лимити за ползване на допълнителната карта. С допълнителната карта могат да се извършват всички платежни операции, определени съгласно настоящите Общи условия. Лимитите по допълнителната карта могат да бъдат променяни единствено от Клиента - титуляр на разплащателната сметка чрез искане депозирано в офис на Банката.

Картодържател на допълнителна карта има право:

- а. да получи картата лично, като отговаря за съхранението и използването на картата, както Клиентът - титуляр на разплащателната сметка;

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

б. да се разпорежда с издадената му допълнителна карта със средствата по сметката, към която същата е издадена;

в. Картодържателят на допълнителна карта има право да блокира издадената на негово име карта временно без посочена причина или поради загуба/кражба на картата.

8.11. За издаване на кредитна карта Банката извършва оценка на кредитоспособността на Клиента въз основа на данните в Молбата и данните, достъпни чрез публични регистри в страната.

8.12. Картата се издава заедно с четирицифрен Персонален Идентификационен Номер /ПИН/, който е уникален и известен само на Клиента. Персоналният ПИН- код се предоставя чрез SMS на посочен лично от Клиента телефонен номер, или на хартиен носител, ако Клиентът е заявил изрично желанието си за това.

8.13. ПИН на Клиента е строго личен, четирицифрен код, който се въвежда посредством клавиатурата на банкомата или електронния ПОС терминал, снабден със специално устройство за въвеждане на ПИН и служи за доказване самоличността на Клиента при транзакции, базирани на ПИН.

8.14. С получаването на картата и ПИН, Клиентът носи пълна отговорност за опазването им

8.15.1 ОББ предоставя на Клиентите с банкова/и платежна/и карта/и следните възможности за получаване – на ПИН код:

- на хартиен носител за Клиенти, които изрично са посочили този начин на получаване;
- чрез SMS на мобилен телефон, подаден лично от Клиента в Банката. Банковата платежна карта се предоставя на Клиента заедно с придружително писмо с указания за необходимите стъпки за получаването на ПИН по SMS.

8.15.2 При получаване на карта и ПИН код на хартиен носител, Клиентът проверява дали номерът, отпечатан на лицевата страна на картата, съответства на номера, посочен в плика с ПИН. При съответствие, Клиентът се разписва на обратната страна на картата върху полето за

подпис в присъствието на служител на

Банката и потвърждава получаването на картата и ПИН с подписа си. При несъответствие ОББ издава нов ПИН за своя сметка.

8.15.3. SMS-ът, чрез който Клиентът заявява получаването на ПИН е по тарифата на мобилния му оператор за този вид съобщения и за сметка на Клиента.

8.15.4. Клиентът има право да изпрати SMS със заявка за ПИН до 90 дни след производството на картата.

8.15.5. След изпратени 3 SMS с неверни данни в тях, услугата се блокира. Клиентът има право еднократно да се обади в Контактния център или да посети клон на Банката за съдействие по отблокиране на услугата.

8.15.6. След повторно блокиране на услугата е необходимо Клиентът да подаде искане в клон на Банката за издаване на нов ПИН на хартиен носител или за преиздаване на карта с ПИН по SMS.

8.15.7.. При успешна автентикация системата генерира обратен SMS, съдържащ 4-цифрения ПИН.

8.16. Картата и ПИН (на хартиен носител или в електронен формат) се съхраняват от Банката в срок от 3 /три/ месеца от датата на издаването им. Ако в този период не бъдат получени от Клиента, същите се унищожават.

8.17. Клиентът може да извършва операции с картата най-късно 4 /четири/ часа от получаването на ПИН и карта.

#### **Операции, които могат да се извършват с карта**

8.18. С картата могат да се извършват следните операции:

8.18.1. теглене на пари в брой от терминални устройства АТМ (банкомати), обозначени с търговската марка на съответната МКО и конкретно посочена търговска марка за съответния продукт на картовата организация;

8.18.2. безкасово плащане на стоки и услуги при търговци чрез терминални устройства ПОС, обозначени с търговската марка на съответната МКО и конкретно посочена търговска марка за съответния продукт на картовата организация и интернет разплащания;

8.18.3. теглене на пари в брой от клонове на банки или други финансови институции чрез терминални устройства

ПОС, носещи изписан върху картата търговския знак на съответната Международна Картова Организация;

8.18.4. прехвърляне на средства на ATM между предварително посочени сметки на Клиента, свързани с картата;


8.18.5. заплащане на битови услуги;

8.18.6. справочни и други платежни и неплатежни операции;

8.18.7. други услуги, предоставяни от Банката.

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

8.18.9 С 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 лимити, определени от съответната Международна Картова Организация. При транзакции в режим off-line може да се допусне надвишаване на разполагаемата наличност или кредитния лимит.

8.18.10. С безконтактните карти Visa и Mastercard на терминални устройства ПОС, обозначени със съответен знак за безконтактна функционалност , могат да се извършват и безконтактни плащания, чрез доближаване на картата до специален безконтактен четец, без да се поставя/прокарва картата в/през ПОС терминално устройство.

8.18.11. Безконтактните плащания се осъществяват: • на територията на страната - до определения от Международните Картови Организации (МКО) и Банката лимит в off-line режим, без въвеждане на ПИН код и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция;

• извън територията на страната - до лимит за съответната страна, одобрен от МКО и банката, обслужваща терминалното устройство, в off-line режим,

без въвеждане на ПИН и/или полагане

на подпис върху документа за извършената операция;

• над одобрения от МКО и Банката лимит за съответната страна, транзакцията се осъществява или по безконтактен начин в on-line режим или контактно (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 код и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция.

8.19. Банката си запазва правото да разширява или стеснява видовете операции, които Клиентът има възможност да извършва чрез картата, информация за която може да се получи в клоновете и на интернет страницата на Банката.

#### **Права и задължения на страните по издаване и ползване на дебитни и кредитни карти**

8.20. Клиентът има право:

8.20.1. да извършва операции с картата, съгласно настоящите Общи Условия и до размера на разполагаемата наличност по сметката, свързана с картата, съответно договорения кредитен лимит и съгласно лимитите по видове транзакции;

8.20.2. да определи лимити на плащане с допълнителна карта (издадена към основна карта), които да посочи в молбата за издаване на карта;

8.20.3. да поиска деблокиране на картата при въведени три поредни грешни ПИН-кода;

8.20.4. да поиска издаване на нов ПИН на хартиен носител или преиздаване на карта с електронна доставка на ПИН по SMS при забравяне на съществуващия и да променя ПИН на банкомат на Банката или на ATM терминали на други български банки за карти със системен оператор БОРИКА.

8.20.5. Да поиска чрез Контактен център или директно в клон на Банката еднократно отблокиране на услугата ПИН по SMS.

8.20.6. да поиска писмено или чрез Контактния център за клиенти издаване на нова карта при изгубване, унищожаване или противозаконно отнемане на картата и да получи новите карта и ПИН код лично при Издателя.

8.21 Клиентът се задължава:

8.21.1. да получи картата и

ПИН-кода на хартиен носител в Банката лично. В случай че не може да получи картата лично, Банката изпраща чрез куриер картата и ПИН на хартиен носител в отделни пратки, като разноските са за сметка на Клиента (важи само за случаи, в които Клиентът временно или постоянно пребивава в чужбина).

8.21.2. 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;

8.21.3. да запомни ПИН-кода към картата и да унищожи разписката или изтрие SMS с получения ПИН с код, като не съобщава своя ПИН-код на трети лица, включително на членове на семейство си или на други свои близки и роднини;

8.21.4. Да предостави лично актуален мобилен номер, чрез който да му бъде доставен ПИН по SMS.

8.21.5. да не записва своя ПИН-код никъде и да предприеме всички други мерки с оглед запазване на ПИН-кода в тайна, включително да не използва един и същ ПИН-код продължително време.

8.21.6. при промяна на ПИН-код 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 Клиента числа.

8.21.7. да предприеме всички необходими мерки за запазване на ПИН-кода в тайна, включително като го прикрива добре, винаги когато го въвежда;

8.21.8. да не съобщава или предоставя по друг начин номера на картата на трети лица, нямащи отношение към обслужването на картата и операции, извършвани с нея;

8.21.8.A Клиентът се задължава

незабавно да уведомява Банката след узнаването за:

- унищожаване, загуба, кражба, присвояване или неразрешена употреба на банковата карта, както и за узнаване на ПИН от трето лице;
- извършването на операция с банковата карта, която не е одобрена от Клиента;

8.21.9 За изброените в предходната точка обстоятелства, Клиентът е длъжен да уведоми Банката чрез Контактния център за клиенти.

8.21.10. 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;

8.21.11. да се подписва в случай, че терминалът го изисква, 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 удостоверява, че е съгласен с направената трансакция;

8.21.12. да се легитимира с личен документ, в случай, че бъде поканен да го направи от търговец, приемащ плащания с банкови карти;

8.21.13. да върне картата в Банката при настъпване на едно от следните събития - повреждане, изтичане на срока на картата, предсрочна изискуемост на използвания кредитен лимит или прекратяване на Договора за банкова карта в едномесечен срок от датата на изтичане на срока на валидност, съответно от датата на предсрочното прекратяване на договора;

8.21.14. да поддържа по сметките си, достатъчен авоар за посрещане на всички плащания, извършени с банковата карта и дължимите на Банката такси и комисиони;

8.21.15. да не превишава разрешения кредитен лимит по кредитната карта, съответно при операции, свързани с дебитиране на сметката, обслужваща дебитната карта, да се ограничи до наличността по сметката, но не повече от определения лимит за съответния вид операция;

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.



8.21.16. Ако Клиентът допусне сумата на ползваните посредством картата средства да надвиши разполагаемата наличност/лимит, Банката има право да задължи всички сметки на Клиента при Банката със сумата на надвишението, за което Клиентът дава своето изрично съгласие, включително, когато е необходимо – чрез откупуването на средства по сметките на Клиента в чуждестранна валута и конвертирането ѝ по курса на Банката в деня на операцията.

8.21.17. да погасява в срок всички свои задължения, произтичащи от използването на картата;

8.21.18. в случай, че след уведомление по т. 6.7 от Раздел VI, намери картата, незабавно да уведоми Банката и да я предаде в най-близкия ѝ клон.

8.22. Банката има право:

8.22.1. да определя максималните суми (лимитите) и броя на трансакциите за операции, извършвани с картата за определен период, като уведомява Клиента в банковите салони, на интернет страницата си, с месечните извлечения или по друг подходящ начин за извършени промени на лимитите.

8.22.2 да отказва искания за авторизация при надвишаване на разполагаемото салдо по сметката, обслужваща банковата карта, съответно при превишаване на разполагаемия лимит по кредитна карта, лимитите за трансакции, неспазване на изискванията за работа с картата, изтичане на нейния срок, както и други несъответствия в данните; да отказва искания за авторизация или да прилага занижени лимити на трансакциите, когато е налице завишен риск от злоупотреби по прилагана методика на Банката.

8.22.3. да блокира използването на картата при въведени три поредни грешни ПИН-кода, при неизпълнение от Клиента на задължения по Договора за банкова карта или настоящите Общи условия, при просрочие на дължимите вноски или с оглед защита интересите на Клиента.

8.22.4. по всяко време да прехвърли (цедира) изцяло или частично вземанията си по договора за издаване на кредитна карта на трети лица.

8.23. Банката се задължава:

8.23.1. при забравяне на ПИН-код или

изгубване/кражба или компрометиране на картата да преиздаде нова карта с нов ПИН код по SMS или само нов ПИН код на хартиен носител в срок до 3 (три) работни дни, считано от датата на подаване на искане за преиздаване, съгласно чл.6.14;

8.23.2. да осигури

върщането на картата или възможно най-бързото ѝ преиздаване в срок до 3 (три) работни дни от уведомлението на Клиента в случай на задържане на картата от терминалното устройство ATM, собственост на Банката, дължащо се на техническа повреда на устройството;

8.23.3 да блокира on-line операциите с Картата незабавно след получаване на уведомление от Клиента за това.

8.23.4 Банката съобщава на Mastercard и VISA информация за параметри по картата на Клиента, размера на покритието и лимитите по нея.

8.23.5. да съдейства за решаване на случаи на оспорвано плащане при своевременно осигурена пълна документация от Клиента, в съответствие с правилата на съответната МКО, отразени в изискванията на Банката.

8.23.6 При получаване на Формуляр за рекламация от страна на клиент, Банката предприема процедура по установяване на автентичността на операцията/операциите и правомерното използване на банковата карта, включително нейните персонализирани защитни характеристики. Възраженията се разглеждат по ред и срокове, определени от международните картови организации Mastercard Inc. и Visa Inc.

8.23.7. да осигури недостъпност на персонализираните средства за сигурност на платежните инструменти за лица, различни от ползвателя.

8.23.8. да съхранява в 5-годишен срок информация, което позволява проследяване на операциите, извършени с платежен инструмент;

8.23.9. да създаде необходимите технически и други условия за приемане безплатно на уведомления от ползвателите по т.8.21.8 по всяко време на денонощието.

### **Сигурни плащания в Интернет**

8.24.1 Verified by Visa (VbV) и MasterCard SecureCode е търговската марка на програмите на международните картови организации Visa International и Mastercard Worldwide, ползващи 3D Secure протокол за идентифициране на Клиента в момента на извършване на транзакции при Интернет търговци, участващи в програмите.

8.24.2 3-D секретен код е личен код на клиент, свързан с определена карта, който се използва за потвърждаване самоличността му при извършване на плащания при Интернет търговци, участващи в програмите Verified by Visa и Mastercard SecureCode, с цел повишаване сигурността на разплащането.

8.24.3 One-time password е 6-цифрен динамичен 3-D секретен код, получен чрез безплатно текстово съобщение на мобилния телефон на Клиента по време на онлайн покупка, валиден само и единствено за конкретното плащане. Текстовото съобщение се генерира автоматично от системата в момента на финалното потвърждение на плащането от страна на Клиента при извършване на онлайн транзакция чрез виртуални терминални устройства ПОС.

8.24.4 Банката осигурява безплатно задължително идентифициране Verified by Visa и MasterCard SecureCode на клиенти при извършване на онлайн транзакции, посредством услугата „Сигурни плащания в Интернет“ на банкови платежни карти, в случай че търговецът, към който се извършва плащането също е участник в Програмата.

8.24.5 При извършване на транзакции без физическото присъствие на картата, Клиентът е задължен да използва услугата „Сигурни плащания в Интернет“ посредством въвеждане на динамичен 3-D секретен код (one-time password) за плащане при търговци, поддържащи 3D

Secure протокол за карти Debit

MasterCard PayPass, MasterCard Standard, MasterCard Gold, Visa Electron и Visa Classic.

8.24.6. Въвеждането на верен динамичен 3-D секретен код (one-time password) има силата на въведен ПИН.

8.24.7. Всяка транзакция при безналично плащане, потвърдена чрез динамичен 3-D секретен код (one-time password), се приема за осъществена, със знанието, участието и/или съгласието на Клиента.

8.24.8. Регистрацията на новоиздадени банкови платежни карти за услугата „Сигурни плащания в Интернет“ се осъществява автоматично от страна на Банката и е достъпна до 4 часа след подаване на картата за активиране.

8.24.9. За коректно осъществяване на услугата, Клиентът е длъжен да предостави на Банката актуален мобилен номер. За грешно/некоректно подадени данни или отказ от предоставяне на исканата информация от страна на Клиент, Банката не носи отговорност.

8.24.10. Клиентът е длъжен при промяна на мобилния си номер, предоставен на Банката, незабавно да посети Банката, за да информира писмено за настъпилата промяна.

8.24.11. Въведеният динамичен 3-D секретен код (one-time password) по време на онлайн плащане е еднократен и валиден само за конкретната транзакция, отговарящ на съответния 4-цифрен номер на покупка, изписан както на екрана на потребителя, така и в текстовото съобщение, съдържащо динамичния 3-D секретен код (one-time password)

8.24.12. Ако по време на пазаруване, Клиентът въведе три пъти подред грешен динамичен 3-D секретен код (onetime password), използването на картата при търговци, поддържащи 3D Secure протокол се блокира. Клиентът следва да се обърне към офис на Банката и да попълни искане за отблокиране на услугата, като Банката се задължава да активира услугата срещу заплащане на такса, съгласно действащата Тарифа.

8.24.13. Клиентът се задължава да ползва динамичния 3-D секретен код (one-time password) с грижата на добър

стопанин, като предприеме всички необходими мерки срещу узнаването и употребата му от други лица, като е длъжен да използва динамичния 3-D секретен код (onetime password) единствено и само лично.

8.24.14. Динамичният 3-D секретен код (one-time password) представлява персонална идентификационна характеристика на платежен инструмент и Клиентът има всички задължения за опазването му, отнасящи се както към ПИН от настоящите Общи условия.

8.24.15. Клиентът е длъжен да не предоставя информация за динамичния 3-D секретен код (one-time password), независимо от какъв източник и по какъв начин е получено запитването, освен в случаите на осъществяване на плащания в сайтовете на търговци, поддържащи 3D Secure протокол, познат под търговската марка “Verified by Visa“ или “MasterCard Secure”.

8.24.16. Клиентът е длъжен да уведоми незабавно Банката при получени запитвания за динамичния 3-D секретен код (one-time password) от всякакви източници, начини на комуникация и по всякакви поводи, различни от плащане в сайт на Интернет търговец.

8.24.17. Банката не носи отговорност за загуби на Клиента, причинени от неправомерно използване на карта за транзакции при Интернет търговци, вследствие узнаване от други лица на динамичния 3-D секретен код (one-time password), ако преди да бъде уведомена от Клиента, добросъвестно е изпълнила и осчетоводила наредените с картата и динамичния 3-D секретен код (onetime password) операции.

8.24.18. Банката има право да не приеме за обработка депозирана рекламация на плащане, ако тя не е напълно окомплектована с необходимите документи или е подадена след предвидения срок.

### **Застраховка на Клиента**

8.25. Банката предлага на Клиента да се включи за своя сметка в застрахователните програми за картодържатели на кредитни/дебитни карти, предоставяни от застрахователните партньори на ОББ. При съгласие,

Клиентът подписва застрахователна полица, сертификат или друг документ, издаван от застрахователите.

8.26. Застрахователните премии се заплащат от Клиента, съгласно уговореното в договора за издаване на карта, като се удържат от разрешения кредитен лимит /за кредитни карти/ или от разплащателната сметка, обслужваща дебитната карта /за дебитни карти/, за което Клиентът дава своето неотменимо съгласие.

8.27. 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.

8.28. При изплащане на обезщетение по кредитни карти, Клиентът се съгласява всички застрахователни обезщетения да се превеждат директно на Банката и да се използват за погасяване на задълженията на Клиента по договора за издаване на кредитната карта и Общите условия.

8.29. В случай че застрахователните обезщетения и суми, получени от застрахователите, не покриват напълно задълженията на Клиента към Банката по кредитната карта, Клиентът или неговите наследници погасяват остатъка със собствени средства.

8.30. В случай, когато застрахователните обезщетения и суми, получени от застрахователите, надвишават вземанията на Банката по кредитната карта, разликата след пълното погасяване на дължимите на Банката суми, се превежда по сметка на Клиента, съответно на неговите наследници.

8.31. Застрахователните програми са с валидност 365 дни и се подновяват автоматично всяка година, както и след подновяване на картата.

8.32. Клиентът се съгласява, при настъпило застрахователно събитие, Банката да предоставя информация на Застрахователя, необходима за изплащане на обезщетението.

8.33. Допълнителна информация относно застрахователните програми е налична на адрес: <http://www.ubb.bg/individual-clients/savingaccounts/zastrahovki-kym-debitni-i-kreditni-karti>

## IX. КОНТАКТЕН ЦЕНТЪР ЗА КЛИЕНТИ

9.1. Контактният център за клиенти обслужва настоящи и потенциални клиенти на ОББ по телефона, като през него се предоставят следните видове услуги:

9.1.1. обща банкова информация относно продукти и услуги, лихвени нива, такси и комисиони, клонова мрежа, местонахождения на АТМ и др.;

9.1.2. детайлна (индивидуална) информация относно ползвани продукти;

9.1.3. извършване на промени на клиентски данни, неизискващи представяне на документи;

9.1.4. извършване на промени по ползвани от Клиента продукти, неизискващи промяна в основните параметри (лихви и такси) на ползвания продукт. За целта Клиентът следва да има сключен договор за съответния продукт;

9.1.5. извършване на действия по управление на платежни карти – блокиране, деблокиране, преиздаване и т.н. За целта Клиентът следва да има сключен договор за банкова карта;

9.1.6. промяна на режим на потвърждаване на плащане на битови сметки. При избран автоматичен режим на плащане Клиентът посочва съответната сметка/карта, от която ще се извършват плащанията на задължения по конкретен идентификационен номер. Има възможност за въвеждане/промяна на лимит на максимална сума за всеки отделен

идентификационен номер

9.1.7. обслужване на Клиенти - на онлайн банкиране на ОББ включване/изключване на сметка, добавяне/промяна номер на мобилен телефон за получаване на SMS парола, заявка за отпечатване на нова парола за вход. За целта Клиентът следва да има сключен договор за онлайн банкиране;

9.1.8. извършване на активни операции - финансови трансакции в системата на ОББ;

9.1.9. приемане на жалби от Клиенти;

9.1.10. извършване на изходящи обаждания към настоящи или потенциални клиенти на Банката.

9.1.11 on-line комуникация с настоящи и потенциални клиенти на Банката.

9.2. Банката си запазва правото да добавя нови и да променя изброените по-горе услуги, като уведомява Клиентите по съответните канали и на интернет страницата си.

9.3. За гарантиране на сигурността при провеждането на разговора Банката изисква идентификация на клиентите в зависимост от ползваните услуги по телефона и записва телефонния разговор с Клиента с цел подобряване на обслужването и извършване на проверка при оплаквания от страна на клиенти.

9.4. За извършването на финансови трансакции и определени активни операции Банката изисква идентификация с потребителски номер и еднократна парола. При желание от страна на Клиента идентификацията с потребителски номер и еднократна парола може да се прилага и при използване на други услуги през Контактния център за клиенти.

9.5. Идентификационните средства по т. 9.4. се получават след извършване на регистрация за услугата в клон на Банката или директно през Контактния център за клиенти, за Клиенти с онлайн банкиране.

9.6. При предоставяне на индивидуална информация за ползвани продукти и услуги, извършване на промени по клиентски данни и ползвани продукти и приемане на клиентски жалби, Банката идентифицира Клиентите с въпроси от клиентската регистрация. За предоставяне на Обща банкова информация не се изисква идентификация на Клиентите с еднократна парола.

9.7. Изчерпателен списък с трансакциите и видовете идентификация се публикува на официалния сайт на Банката, на адрес [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg)

9.8. Обслужването на Клиенти по телефона е само лично, не е възможно предоставяне на информация и извършване на активни операции на и от трети лица.

9.9. При стартиране на услугата за сключване на договор за банкови продукти чрез Контактния център за клиенти се спазва Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние.

9.10. Извършването на активни операции, предлагани от Банката през Контактния център за клиенти, представлява платежен инструмент. Този платежен инструмент представлява дистанционен способ за достъп до сметка, наред с банковите карти, онлайн и мобилно банкиране, описани в съответния Раздел от настоящите Общи условия.

## X. ОТГОВОРНОСТИ НА СТРАНИТЕ

### Общи положения

10.1. Банката не носи отговорност за сделки и правоотношения, по повод на които се използват съответният платежен инструмент или банкова сметка. Клиентът е отговорен за всички свои действия и задължения, произтичащи от използването на платежен инструмент или банкова сметка, включително и след прекратяване на Договора.

10.2. Клиентът е длъжен да използва банковата сметка, открита от Банката или платежната услуга, предоставяна от Банката, в съответствие с действащото законодателство, настоящите Общи условия и приложимите специални условия за съответната банкова сметка или платежна услуга. Клиентът е длъжен да полага дължимата грижа, като не използва банковата сметка или платежната услуга и не допуска 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.

10.3. В случай на налагане на рестрикции от местни или чуждестранни държавни органи, които възпрепятстват извършването на трансакция и блокират същата, Банката

уведомява Клиента незабавно и му указва необходимото съдействие.

10.4. Банката не носи отговорност за суми по трансакции, които са блокирани по разпореждане на местни или чуждестранни държавни органи, съгласно наложени рестрикции.

10.5. Банката има право по всяко време да блокира използването на сметката от Клиента, включително изцяло или частично наличните средства по сметката, както и платежните инструменти, използвани за достъп до сметката, когато има данни, че по сметката са постъпили средства в резултат на измама, за което, с приемането на настоящите Общи условия и подписването на договора за сметка, Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие.

10.6. Клиентът е отговорен за нареждания, подадени от лица, които не са надлежно упълномощени по негова вина, като: лица, представили пълномощно, съставено от Клиента с неясни клаузи или лица, на които от Клиента е предоставен платежен инструмент, който е предназначен само за лично ползване.

10.7. Клиентът, наредил плащането, носи отговорност за настъпилите последици от неправилното или неточно съставяне на платежни документи.

10.8. Банката и Клиентът не отговарят за неизпълнение на задълженията си по повод договор за ползване на платежен инструмент или платежна сметка, 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, които са извън техния контрол. В случай на съмнение от страна на Банката за измама или заплаха за сигурността, свързани с предоставяните на Клиента платежни услуги, Банката ще положи необходимите усилия да уведоми Клиента.

10.9. Банката не носи отговорност, ако платежна операция 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

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

10.11. В случаите на дистанционно подаване на платежни нареждания, Банката поддържа архив на диалога с Клиента и всички инициирани операции чрез съответните канали. Като доказателствен материал при оспорени плащания ще се разглеждат и архивирани данни за всяка извършена операция.

10.12. В случаите, в които Банката отговаря за неточно извършени, грешни или неразрешени операции, за да бъде ангажирана отговорността ѝ, задължително условие е Клиентът да е уведомил без неоснователно забавяне Банката за неточната, грешна или неразрешена трансакция, след като е получил информация за извършването ѝ.

10.12.1. Уведомяване без неоснователно забавяне ще означава в рамките на двадесет и четири часа, считано от момента, в който Клиентът е узнал за извършената, но неразрешена от него трансакция;

10.12.2. Във всички случаи за неоснователно забавяне ще се счита изтичането на повече от 14 (четирнадесет) дни от момента, в който Клиентът е получил или съответно е могъл да получи (ако е избрал такава опция) извлечение за движението по сметката си. За момент, в който Клиентът е могъл да получи извлечение, се счита моментът, в който е била достъпна справка за извършени трансакции в онлайн и/или в мобилно банкиране, платежния портал УРАУ, Контактния център за клиенти или в банков клон.

10.13. Когато Клиентът е бил в обективна невъзможност да получи извлечение, осигурено на поискване, но от задължаване на сметката му са изтекли повече от 13 (тринадесет) месеца, Банката не извършва коригиращи платежни операции.

10.14. Банката носи отговорност за вредите, причинени при извършване на неразрешени или неточно изпълнени

операции при ползването на платежен

инструмент, при условие че Клиентът е изпълнил своите задължения за опазване на персонализираните защитни характеристики на платежния инструмент и задълженията си по т. 6.3 – т.6.5.2. и т. 8.21.

10.15. Банката не носи отговорност, ако Клиентът е действал с измамна цел или не е спазил задълженията си за опазване на платежния инструмент и/или неговите персонализиран защитни характеристики и навременно уведомяване поради умисъл или груба небрежност. Под груба небрежност по смисъла на настоящата разпоредба се имат предвид следните неизчерпателно изброени случаи на неопазване на платежния инструмент и/или на неговите персонализиран защитни характеристики от страна на Клиента:

10.15.1. Клиентът не е спазил изискванията и препоръките на Банката, описани в секция “Сигурност”, публикувана в страницата за онлайн банкиране по отношение на платежни операции, извършени чрез онлайн банкиране или препоръките за сигурност описани в приложението за мобилно банкиране. Клиентът е длъжен да се информира периодично за изменения и допълнения в тези препоръки и да ги спазва;

10.15.2. Клиентът е допуснал узнаване и използване от трето лице на средствата му за електронна идентификация, подробно описани в т.7.3.1 – т.7.3.3. по отношение на платежни операции, извършени чрез онлайн банкиране.

10.15.3. Банката не носи отговорност за неосвободена сума от търговец, приемащ плащания с карти инициирани и одобрени от Клиента и резервирани за бъдещи плащания.



10.15.4. Банката не носи отговорност за претърпени от Клиента вреди, загуби и/или пропуснати ползи, свързани с ползването от Клиента Услуги по информация за сметка, ако предоставянето от Клиента на персонализираните средства за сигурност за достъп до сметката при доставчика на платежни услуги, обслужващ сметката/ите по отношение на която/които се предоставят тези услуги, е в нарушение на сключения договор/и между Клиента и този доставчик.

10.15.5. Банката не носи отговорност пред Клиента в случай на начисляване на такси от доставчиците на платежни услуги, обслужващи сметката/ите, по отношение на които се предоставят Услугите по информация за сметка.

#### **Неточно наредени платежни операции - неточен уникален идентификатор (международен номер на банкова сметка – IBAN)**

10.16. Банката не носи отговорност за възстановяване на сумата по платежна операция при валиден, но неточно посочен уникален идентификатор от страна на Клиента - Наредител. В този случай Банката полага разумни усилия с оглед възстановяване на сумата по платежната операция, за което Клиентът дължи такса, посочена в Тарифата на Банката, независимо от резултата от усилията за възстановяване.

10.16.A. В случай че възстановяване на сумата не е възможно, Банката, при писмено искане от страна на Клиента, му предоставя цялата налична информация, която Клиентът да използва за възстановяване на средствата по общия ред.

#### **Неточни текстови данни**

10.17. В случаите, в които са посочени неточни текстови данни при изпълнение на превод, приоритет има посоченият уникален идентификатор (IBAN, относно банкови сметки).

#### **Неточно и грешно изпълнени платежни операции**

10.18. Банката носи отговорност за настъпили последици при неточно изпълнени нареждания на Клиента.

10.19. Когато вследствие на неточно изпълнение от страна на Банката на правилно съставено платежно нареждане се е стигнало до заверка на сметка с различен Титуляр от посочения в нареждането, Банката възстановява на Наредителя сумата по неточно изпълнената платежна операция до следващия работен ден, след като е била известена от Наредителя или е открила грешката, като инициира коригиращ превод до доставчика на платежни услуги на получателя.

10.20. В случай че Клиентът е получател на неточно изпълнен превод вследствие на грешка на друга платежна институция, Банката има право да извърши коригиращ превод по искане на доставчика на платежни услуги на платеца до един месец от датата, на която доставчикът на платежни услуги на платеца е бил информиран за грешката. Банката извършва корекцията в срок от 5 дни след постъпване на искането за корекция от страна на доставчика на платежни услуги на наредителя.

#### **Неразрешени от Клиента операции**

10.21. Клиентът понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, в размер не повече от BGN 100 (сто лева), освен когато загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Клиента преди плащането и Клиентът не е действал с цел измама или. вредата е била причинена от действие или бездействие на служител на Банката. В случай че неразрешени платежни операции, са причинени от Клиента чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си за опазване на персонализираните защитни характеристики на платежния инструмент и задълженията си по т. 6.3 – т.

6.5.2 и т. 8.21. умишлено или поради груба небрежност, Клиентът понася вредите независимо от размера им.

10.22. Банката възстановява на Клиента стойността на неразрешената операция и когато е необходимо, възстановява сметката на Клиента в състоянието, в което се е намирала преди неразрешената операция, съгласно посоченото в настоящия Раздел незабавно и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след като е установила, или е била уведомена от Клиента за неразрешената операция, освен, когато Банката има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това.

10.22.1. Банката осигурява възможност Клиентът да уведомява безплатно за неразрешени трансакции по всяко време на денонощието, включително в неработни дни.

10.22.2. В случай че Клиентът докаже пред Банката, че е положил всички разумни усилия да я уведоми за неразрешена от него трансакция, но въпреки това не е успял, няма да се счита, че той неоснователно се е забавил.

10.22.3. Ако след момента на уведомяването са осъществени неоторизирани трансакции, Клиентът не понася никакви имуществени вреди, освен ако е действал чрез измама.

10.23.1. Установяването на умисъл и груба небрежност относно неспазване на указанията на Банката за защита на платежния инструмент може да се осъществи, но не само: 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 (за плащания с карти), пред които е започнала процедура по оспорвано плащане.

10.23.2. Клиентът дава своето съгласие за проучванията по предходната т. 10.23.1, както и да оказва пълно съдействие за изясняване на проверяваните обстоятелства.

10.24. В случай на неоснователно оспорване от страна на Клиента на трансакции, действително извършени от него, или оспорване на сумата на такива трансакции, Банката има право да прекрати отношенията с Клиента, по

отношение на който и да е използван

продукт, като включително обяви за предсрочно изискуеми някои или всичките си вземания към Клиента.

10.24.1 В случай, че при приключване на процедурата по установяване на автентичността на операцията се установи, че оспорването е неоснователно:

- Клиентът заплаща всички разходи по оспорването; Клиентът заплаща такса за неоснователна рекламация, съгласно Тарифата;

- При доказване неоснователност на оспорването възстановената по т. 10.22. сума се дебитираща от сметката/кредитния лимит на Титуляря. Ако средствата към момента на дебитиране са недостатъчни, Банката има право да формира дълг под формата на неразрешен овърдрафт, олихвяван с лихвен процент, съгласно Тарифата.

10.24.2. В случаите, когато платежната операция е иницирирана чрез доставчик на платежна услуга по иницириране на плащане (PISP), в рамките на неговото участие той носи доказателствената тежест при установяване на автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране и това, че операцията не е засегната от техническа повреда или от друг недостатък, свързан с платежната услуга, за която той отговаря.

## **XI. ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА СМЕТКИ И ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ**

### **Прекратяване ползването на платежни услуги**

11.1. В случай че след уведомление по реда на Раздел II „Комуникация между Клиента и Банката – запознаване с условията. Уведомления, съобщения, извлечения” Клиентът не приема новите условия на Банката, за които е предвиден двумесечен срок за предизвестие, той може да закрие своите сметки или да се откаже от използването на онлайн банкиране или банкови карти, като посети клон на Банката и прекрати съответния договор.

11.2. При условие, че изявлението за прекратяване е извършено в двумесечния срок, операциите по

прекратяването се извършват при заварените условия. След изтичането на двумесечния срок операциите по прекратяването се извършват, съгласно влезлите в сила нови условия на Банката.

### **Прекратяване на Договор за сметка**

11.3. В случай че в конкретния Договор за сметка не е уговорен срок или специално условие за прекратяване, Клиентът може по всяко време без предизвестие да прекрати Договора за сметка, при условие, че няма задължения към Банката или наложен по сметката заповед. За целта Клиентът подава искане за закриване на сметка по образец на Банката в удобен за него клон.

11.4. Сметка, към която е издадена банкова платежна карта се закрива само в случай, че по сметката няма блокирани средства за “чакащи“, т.е. извършени или бъдещи плащания. След изтичане седемдневен срок от настъпването на основание за закриване на сметката и след удържане на всички дължими от Клиента такси, комисиони и други разноски, остатъкът по сметката се изплаща на каса или се превежда по друга сметка, посочена Клиента.

11.5. (заличен, в сила от 01.11.2019г.)

11.6. Банката може да закрие сметка, както следва:

11.6.1. с двумесечно писмено предизвестие, изпратено на последния предоставен от Клиента адрес, който може да е и електронен адрес;

11.6.2. след изтичане на срока, за който е открита сметката, или настъпване на прекратително условие, посочено в Договора.

11.6.А. (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 11.01.2020г.)

При прекратяване на договор за разплащателна сметка или спестовен влог, се прекратяват и всички депозити, открити към тази сметка или влог.

### **Прекратяване на Договор за платежна сметка за основни операции**

11.7.1. Банката може да прекрати едностранно Договора за ПСОО в следните случаи:

1. Клиентът умишлено е използвал платежната сметка за незаконни цели;
2. в продължение на 24 последователни месеца по платежната сметка не е осъществена платежна операция;
3. Клиентът е предоставил невярна информация, за да бъде открита сметката, за да не получи отказ на някое от основанията по т. 4.7.Б;
4. Клиентът вече не пребивава законно в Европейския съюз;
5. Клиентът впоследствие е открил в банка друга платежна сметка за основни операции;
6. на основанията, посочени в т. 11.18 и т.11.19 от Раздел XI на настоящите Общи условия;
7. на основание, посочено в т. 11.6.1. от Раздел XI на настоящите Общи условия.

11.7.2. Банката може да прекрати Договора в случаите по т. 2, 4, 5 и 6 от т. 11.7.1 с писмено 2-месечно предизвестие, а в случаите по т.1 и т. 3 – без предизвестие, като уведоми потребителя за причините и основанията за прекратяване. С уведомлението за прекратяване Банката информира потребителя за процедура по подаване на жалбата срещу прекратяването съгласно чл. 174 от ЗПУПС и за възможността да се обърне към БНБ и Помирителната комисия за платежни спорове.

### **Прекратяване на Договор за онлайн банкиране**

11.8. Договорът за онлайн банкиране се сключва за неопределено време.

11.9. В Договора за онлайн банкиране е посочен срок за прекратяване с предизвестие от страна на Клиента или Банката. Договорът за онлайн банкиране прекратява и достъпът до профила през приложението за Мобилно банкиране.

11.10. В случай на подадено предизвестие за прекратяване на Договора, Банката изпълнява наредените от Клиента преди получаване на уведомлението операции.

11.11. При прекратяване на договора Клиентът е длъжен да върне всички получени от Банката устройства по повод използването на платежния инструмент.

### **Прекратяване на Договор за банкова платежна карта**

11.12. Договорът се прекратява:

11.12.1. с писмено предизвестие от Клиента за отказ от преиздаване на картата, подадено един месец преди изтичане срока на валидност на картата;

11.12.2. по време на срока на валидност на картата, с писмено едноседмично предизвестие (Молба) от Клиента. Клиентът връща картата при подаването на Молбата и отговаря за всички трансакции, които са отразени в Банката, независимо дали тяхното финансово представяне в Банката е след датата на прекратяване на Договора. В този случай Клиентът има право на частично възстановяване на платените такси за остатъчния срок, за който картата не е ползвана.

11.12.3. в случай на несъгласие с определените от Банката лимити, такси или лихвени условия, съгласно т. 11.1 от този Раздел, като Клиентът е длъжен да върне картата към момента на подаване на уведомлението и издължи всички суми. В случай че към датата на уведомлението има неиздължени равни месечни вноски за покупка на стока от търговец, той дължи всички вноски, като от общия им размер се изключва оскъпяването.

11.12.4. едностранно от Банката – ако Клиентът не се яви да получи нова Карта в срок от 3 /три/ месеца след изтичане на срока на валидност на старата карта или при нарушаване на договорни клаузи или настоящите Общи условия от страна на Клиента;

11.12.5. След изтичане на дебитна карта, 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 картови трансакции с нея).

11.12.6. при смърт или поставяне под запрещение на Клиента

11.12.7. в други случаи, предвидени в закона

11.13. При прекратяване, на договора по

т. 11.15 и т. 11.18 от този Раздел Банката има право да блокира и изиска обратно картата.

11.13.1. При прекратяване или разваляне на Договора Клиентът е длъжен да погаси всички дължими суми към Банката. При прекратяване или разваляне на Договора и наличие на положително салдо (внесени собствени средства) сумата се възстановява на Клиента в брой на каса в клон на Банката или по сметка на Клиента.

11.13.2. В случай, че към момента на подаване на искане за закриване на карта от страна на Клиента има не приключила процедура по оспорване на трансакции със съответния платежен инструмент, договорните правоотношения се прекратяват след приключване на процедурата.

11.14. 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 ОББ при уговорените между ОББ и Клиента условия. Прекратяването не засяга правата и задълженията на страните по Договора, възникнали до момента на прекратяване.

### **Прекратяване на договорни отношения по повод платежни услуги**

11.15. (изм. на 11.11.2019г., в сила от 11.01.2020г.) Банката има право да прекрати договорите за една или всички сметки на Клиент и да прекрати другите договори за платежни услуги при неизпълнение на задължения, посочени в настоящите Общи условия, конкретния Договор с Клиента, или задължения на Клиента, посочени в действащото законодателство, когато тези задължения касаят отношенията между Банката и Клиента. Конкретни основания (но не само) могат да бъдат:

11.15.1. предоставянето от страна на Клиента на неверни, неточни или непълни данни пред Банката, независимо за

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

какво правоотношение между Банката и Клиента става въпрос;

11.15.2. в отношенията си с Банката Клиентът не спазва добрия тон (държи се грубо, арогантно, петни доброто име на Банката и т.н.);

11.15.3. репутацията на Клиента в публичното пространство е спорна или според Банката има достатъчно данни, че Клиентът нарушава действащото законодателство.

11.16. (изм. на 11.11.2019г, в сила от 11.01.2020г.) При прекратяване по реда на чл. 11.15 Банката информира Клиента, с което му дава разумен срок за разпореждане с останали наличности по сметките, връщане на устройства, собственост на Банката и т.н.

11.17.(заличен, в сила от 11.01.2020г)

11.18. Банката закрива сметка на Клиент, който в продължение на 6 месеца не заплаща таксата за обслужването ѝ.

11.19. При прекратяване на договор за сметка/платежен инструмент, който е бил в сила повече от 6 месеца, Клиентът не дължи такси или неустойки за прекратяването, освен ако прекратяването не се дължи на неизпълнение на задължение на Клиента.

11.20. (нов, приет на 11.11.2019г, в сила от 11.01.2020г.). При прекратяване на договор за разплащателна или спестовна сметка от страна на Банката на основание чл.11.6.1., чл.11.6.2. и чл. чл.11.15, Банката начислява такса за съхранение на парични средства върху наличностите по прекратената сметка/сметки, с които Клиентът не се е разпоредил след настъпване на прекратяването, в размер, посочен в Тарифата за таксите и комисионните за физически лица

## **XII. ГАРАНТИРАНЕ НА ВЛОГОВЕТЕ**

### **Размер и обхват на гаранцията**

12.1. Съвкупната наличност по всички открити влогове на името на Клиента, независимо от валутата, в която са

открити, са гарантирани в размер до 196 000 (сто деветдесет и шест хиляди) лева.

12.2. По-голям размер на гаранцията може да бъде уреден съгласно Закона за гарантиране на влоговете в банките. В тази връзка следните влогове са гарантирани в размер до 250 000 лв. за срок три месеца от момента, в който сумата е кредитирана по сметка на вложителя, или от момента, в който вложителят е придобил правото да се разпорежда със сумата на влога:

1. влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди;
2. влогове на физически лица, които възникват в резултат на изплатени суми по повод на сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово или служебно правоотношение, инвалидност или смърт;
3. влогове, които възникват в резултат на застрахователни или осигурителни плащания или на изплащането на обезщетение за вреди от престъпления или от отменена присъда.

12.3. Влоговете по т. 12.2. не участват в изчисляването на общия размер на задължението на Банката към един вложител съгласно т. 12.1.

12.4. В случай, че откритите от Клиента влогове са повече от един, за да бъде определен общият размер на задължението на Банката, всички влогове, включително начислените върху тях лихви, се сумират. Влоговете в чуждестранна валута се изплащат в левовата им равностойност, изчислена по централния курс на БНБ към датата на издаване на акт по чл.20, ал.1 от Закон за гарантиране на влоговете в банките (ЗГВБ).

12.5. При влог в полза на трето лице, право да получи гаранция по влога има лицето, в чиято полза е открит влогът (бенефициерът), освен ако Договорът предвижда друго.

12.6. Банката предоставя на Клиента основна информация относно гарантиране на влоговете му, размера на гаранцията и приложимата система за гарантиране на влоговете, посредством предоставянето на

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

Информационен бюлетин за вложителите, който е неразделна част от Договора за сметка. В бюлетина се съдържа информация актуална към датата на подписване на Договора, като при законодателни промени, параметрите му могат да бъдат променени. Банката се задължава да поддържа актуална информация за гарантирането на влоговете на информационните табели в клоновата си мрежа, както и на сайта на Банката, от където Клиентът приема периодично да се информира.

### **Влогове, непокрити от гаранцията**

12.7. Не се изплащат гарантираните размери на влоговете в Банката на:

1. други банки, когато са направени от тяхно име и за тяхна сметка;
2. финансови институции по чл. 3 от Закона за кредитните институции;
3. застрахователи и презастрахователи по чл. 8 от Кодекса за застраховането;
4. пенсионноосигурителни дружества и фондове за задължително и доброволно пенсионно осигуряване;
5. инвестиционни посредници;
6. колективни инвестиционни схеми, национални инвестиционни фондове, алтернативни инвестиционни фондове и дружества със специална инвестиционна цел;
7. бюджетни организации по § 1, т. 5 от допълнителните разпоредби на Закона за публичните финанси;
8. Фонда за компенсирание на инвеститорите, Фонда за гарантиране на влоговете в банките и Гаранционния фонд по чл. 287 от Кодекса за застраховането.

12.8. Не се предоставя гаранция по влогове, възникнали или свързани със сделки или действия, представляващи изпиране на пари по смисъла на чл. 2 от Закона за мерките срещу изпирането на пари или финансиране на тероризъм по смисъла на Закона за мерките срещу финансирането на тероризма, установени с влязла в сила присъда.

12.9. Не се изплащат влогове, чийто титуляр не е бил идентифициран съгласно чл. 3 от Закона за мерките срещу

изпирането на пари към датата на издаване на акт по чл. 20, ал. 1 от ЗГВБ.

### **Система за гарантиране на влоговете и процедура на изплащане**

12.10. В случай на отнемане лиценз за извършване на банкова дейност, Фондът изплаща задълженията на Банката към Клиента до гарантираните размери. Изплащането се извършва чрез една или повече банки, определени в списък от Управителния съвет на Фонда.

12.11. В срок не по-късно от два работни дни преди започване изплащането на суми от фонда управителният съвет на фонда е длъжен да оповести в най-малко два централни ежедневника и на своята интернет страница деня, от който вложителите на Банката могат да получават плащания от фонда, както и банката или банките, чрез които ще се извършват тези плащания. 12.12. Фондът осигурява достъп на вложителите на Банката до подлежащите на изплащане суми по гарантираните влогове не по-късно от 7 работни дни от датата на издаване на акт по чл.20, ал. 1 от ЗГВБ.

12.13. При наличие на изключителни обстоятелства установени в Закона за гарантиране на влоговете в банките този срок може да бъде удължен, когато:

12.13.1. вложителят няма изключително право върху сумите по сметката, право да получи плащане от фонда има лицето, в чиято полза е направен влогът, освен ако договорът предвижда друго и при условие, че това лице е идентифицирано или може да бъде идентифицирано преди датата на издаване на акт по чл. 20, ал.1 от ЗГВБ, но с не повече от три месеца от датата на издаване му;

12.13.2. не е установено дали дадено лице има законно право да получи гарантирания размер на влога или когато влогът е предмет на правен спор; в тези случаи влогът се изплаща в срок до 7 работни дни от датата на уведомяване на фонда за разрешаване на спора или установяване на законното право;

12.13.3. влогът е обект на ограничителни мерки,



наложени от правителството или международни организации; в тези случаи влогът

се изплаща в срок до 7 работни дни от датата на уведомяване на фонда за прекратяване действието на ограничителните мерки;

12.13.4. сумата, която следва да бъде изплатена, е част от временно високо салдо по сметката съгласно условията на т. 12.2., но с не повече от три месеца от датата на издаване на акт по чл. 20, ал.1 от ЗГВБ;

12.13.5. фондът изплаща гарантираните влогове на клон на българска банка в друга държава членка, но с не повече от 20 работни дни от датата на издаване на акт по чл. 20, ал.1 от ЗГВБ.

12.14. За да получи гарантирания размер, Клиентът следва да отиде в банката, определена да извърши изплащането, като представи валиден документ за самоличност и подпише декларация, удостоверяваща, че не е съпруг или роднина по права или съребрена линия до втора степен включително на лица, попадащи в някоя от категориите на ръководството, собствеността, собственост или контрола на банката.

12.15. Фондът за гарантиране на влоговете не дължи лихви по гарантираните суми.

12.16. Лице, което претендира, че е вложител, но му е отказано изплащане на суми по влого в размера по т. 12.1. и т. 12.2. и в сроковете по т. 12.12. или т. 12.13., или което не е съгласно с размера на изплатената му сума, може да предяви писмените си възражения в срок до три месеца от началния ден на изплащане на гарантираните влогове пред квестора, временния или извънредния управител, ликвидатора, временния синдик или синдика на банката. Квесторът, временният или извънредният управител, ликвидаторът, временният синдик или синдикът се произнася по възраженията в 7-дневен срок от получаването им. В случай че възражението не бъде уважено, лицето може да предяви правата си по реда на ГПК.

### **XIII. ЛИЧНИ ДАННИ**

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г. , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

13.1. Банката обработва личните данни

на клиентите на основание и в съответствие със Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните). С подписването на договор за откриване на сметка, издаване на карта, ползване на услуги за онлайн банкиране или друга платежна услуга, включително услугите на Контактния център за клиенти, Клиентът декларира, че се е запознал с документа Информация на ОББ АД за обработване на лични данни, наличен на интернет сайта на Банката [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) и в банковите салони, и чрез посочения документ е получил информация:

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

13.1.2. 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 от Банката да заличи, коригира или ограничи обработването на негови лични данни, обработването на които е неточно или незаконосъобразно; правото на преносимост на личните му данни; правото му да възрази срещу обработване на личните му данни, когато то се извършва на основание законен интерес на Банката; правото му да оттегли предоставеното от него съгласие за обработване на личните му данни за определени цели, както и за правото му на жалба пред Комисията за защита личните данни в качеството ѝ на надзорен орган по смисъла на Общия регламент за защита на данните;

13.1.3. за необходимостта от обработване на личните му данни и евентуалните последици, в случай че не предостави тези данни;

13.1.4. 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;

13.1.5. за целите, за които Банката обработва неговите лични данни, получени при условията на конкретния Договор, включително заедно с други негови 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.

13.1.6. 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 трансакции данни, като данните се предоставят на оператори на платежни системи и други лица, специализирани в обработване на трансакции с платежни инструменти;

13.1.7. за сроковете за съхранение на личните му данни от Банката.

#### **Записване на разговори с Клиент**

13.2. С настоящите Общи условия

Клиентът дава съгласие разговори, които се провеждат между него и Контактния център за клиенти, други служители на Банката, както и с трети лица, които от името на Банката провеждат разговори с клиенти във връзка с платежните услуги, да бъдат записвани от Банката с цел подобряване на обслужването и извършване на проверка при жалби от страна на клиенти. Банката предоставя тези записи само лично на Клиента по негово искане или на компетентните държавни органи, съгласно предвидения в закона ред.

### **XIV. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ С КЛИЕНТИ**

#### **Общи положения**

14.1. Всеки Клиент може да подаде жалба във връзка с ползването на платежни услуги по най-удобен начин за него: във всеки клон на ОББ; през сайта на Банката; на Деловодството в Централата на ОББ; през Центъра за обслужване на клиенти по телефона.

14.2. Жалбата може да се подаде на стандартен формуляр на Банката, като Клиентът задължително посочва: наймалко две имена, ЕГН, точен адрес, телефон за връзка/електронен адрес, начин за получаване на отговор и подпис, както и входящ номер от подадена жалба пред МВР вследствие на неправомерно извършени действия от трети лица.

14.3. В седемдневен срок Банката отговаря по начина, посочен от Клиента, или осведомява Клиента 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.

14.4. В случай че Клиентът не приема решението на Банката, той може да отнесе спора пред Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на

потребителите или пред компетентния български съд.  
14.5. В случай че Клиент е подал сигнал в МВР, включително е предоставил съгласие за разкриване на факти и обстоятелства, които съставляват банкова тайна, Банката приема, че може да разкрива необходимата информация /респ. банкова тайна/ пред органите на МВР във връзка с надлежното разкриване на извършени неправомерни действия.

## ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. При различие между регламентираното в настоящите Общи условия и Договора за конкретна платежна услуга, предимство имат клаузите на Договора.

§2. За неуредените в тези Общи условия и конкретните договори въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България.

§3. Споровете, възникнали във връзка с настоящите Общи условия, се решават по взаимно съгласие между страните по реда посочен в Раздел „Подаване на жалби и уреждане на спорове с клиенти”.

§4. В случай че Клиентът не приема решението на Банката, той може да отнесе спора пред Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите или пред компетентния български съд.

§5. Неразделна част от настоящите Общи условия са:

1. Информация относно уреждане на взаимоотношенията между ОББ АД и наследници на починали клиенти - достъпни на е-адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg)

2. Условия за усвояване и погасяване на лимити по кредитни карти - достъпни на е-адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg).

3. (нов, приет на 21.10.2019г., в сила от 01.11.2019г.) Общи условия за онлайн присъединяване към групови застрахователни полици чрез ОББ Мобайл.

§6. Използваните в тези Общи условия понятия по повод платежни услуги имат смисъла, посочен в Допълнителните разпоредби на Закона за платежните услуги и платежните системи.

§7. Настоящите Общи условия са в сила от 09.07.2018г. и, считано от тази дата, отменят:

1. Общите условия за предоставяне на платежни услуги на физически лица на „Сибанк“ ЕАД и условията по рамковия договор за платежни услуги на физически лица /потребители по смисъла на ЗПУПС) на „Сибанк“ ЕАД;

2. Общите условия за издаване и обслужване на банкови платежни карти на физически лица на „Сибанк“ ЕАД; 3. Общите условия, приложими по договори за депозит, сключени със „Сибанк“ ЕАД.

§8. Не по-рано от два месеца, считано от 09.05.2018г. разпоредбите на настоящите Общи условия отменят Общите условия за ползване на услугата Сибанк Онлайн, като всеки ползвател на тази услуга ще бъде уведомен за приложимостта им при осъществяване на вход в системата.

§9. Не по-рано от два месеца, считано от 09.05.2018г. разпоредбите на настоящите Общи условия отменят Общите условия за извършване на комунални плащания на „Сибанк“ ЕАД.

§10. Не по-рано от два месеца, считано от 09.05.2018г. услугите на Контактния център за клиенти по раздел IX от настоящите Общи условия ще се предлагат поетапно на всички ползватели на платежни услуги, сключили договори със „Сибанк“ ЕАД

§11. Не по-рано от два месеца, считано от 09.05.2018г. Услугата „Сигурни плащания в Интернет“ по раздел VIII от настоящите Общи условия ще се предлага поетапно на всички клиенти - картодържатели на банкови карти, издавани от „Обединена българска банка“ АД.

§12. Банката помества на Интернет-страницата си [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg), както и в банковите салони информация за датите на влизане в сила на измененията за ползвателите на платежни услуги, посочени в §8, §9, §10 и §11 от преходните и заключителни разпоредби на настоящите Общи условия.

§13. Пълномощните, съставени пред банков служител /вътрешни пълномощни/ до 18.04.2019г. ще бъдат приемани от Банката за извършване на действията, посочени в тях до 31.12.2019г.

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г. на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

§.14. До 01.09.2019 г. изпращането на SMS и Email уведомления за движения по сметка и трансакции с банкови карти ще се осъществяват по досегашния ред, а от 01.09.2019г. уведомления за движения по сметка и трансакции с банкови карти ще се изпращат единствено по реда, предвиден в чл.7.17 и чл.7.18.

Настоящите Общи условия са в сила от 01.03.2010г., като отменят Общите условия за сметки на физически лица, Общите условия за онлайн банкиране и Общите условия за дебитни и кредитни карти на ОББ АД. Настоящите Общи условия са допълнени на 15.11.2011г., като влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 17.05.2013г., като влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 28.04.2014г., като влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 23.07.2014г., като влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 21.11.2014г., като измененията влизат в сила от 27.01.2015г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 02.02.2015г., като измененията влизат в сила от 02.04.2015г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 02.11.2015г., като измененията влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 19.09.2016г., като измененията влизат в сила от датата на одобрението

им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 23.10.2017 г., като измененията влизат в сила от 01.01.2018 г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 18.12.2017 г., като измененията влизат в сила от 01.01.2018 г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 30.04.2018 г., като измененията влизат в сила от 09.07.2018г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите

Общи условия са изменени и допълнени на 03.09.2018 г., като измененията влизат в сила от 05.09.2018 г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 14.01.2019 г., като измененията влизат в сила от 01.02. 2019 г. и се прилагат за всички сключени

договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 04.02.2019 г., като измененията влизат в сила от 18.04.2019 г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 05.03.2019 г., като измененията влизат в сила от 12.05.2019 г. и се прилагат за всички сключени

договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 13.05.2019 г. като измененията влизат в сила от 01.07.2019 г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 01.07.2019 г. като измененията влизат в сила от 22.07.2019 г. и се прилагат за всички сключени

договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 08.07.2019 г. като измененията влизат в сила от 14.09.2019 г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 30.09.2019г. и 21.10.2019г., като измененията влизат в сила от 01.11.2019 г. и се прилагат

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.11.2019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.

за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 11.11.2019г. като измененията влизат в сила от 18.11.2019г.съответно от 11.01.2020г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Общи условия на ОББ АД за платежни услуги за физически лица

В сила от 01.03.2010 г. и допълнени на 15.11.2011 г., на 17.05.2013 г., на 28.04.2014г., на 23.07.2014г., на 21.11.2014 г. - в сила от 43.01.2015 г., на 02.02.2015 г. - в сила от 02.04.2015 г., на 02.11.2015 г. на 19.09.2016 г.на 23.10.2017 г. в сила от 01.01.2018г., на 18.12.2017г. – в сила от 01.01.2018 г., на 30.04.2018г., в сила от 09.07.2018г., на 03.09.2018г., в сила от 05.09.2018г., на 05.02. 2019г., в сила от 18.04.2019г. , на 05.03.2019г., в сила от 12.05.2019г., на 13.05.2019, в сила от 01.07.2019г., на 01.07.2019, в сила от 22.07.2019г., на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г., на 30.09.2019г. и 21.10.2019г , в сила от 01.11.2019г. на 11.112019г, в сила от 18.11.2019г., съответно от 11.01.2020г.