

# Общи условия за регистрация и използване на Allianz Bank Online

## I. Предмет

1. Настоящите Общи условия уреждат въпроси, свързани с предоставянето от „Алианц Банк България“ АД, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с Единен идентификационен код (ЕИК) 128001319, седалище и адрес на управление: гр. София, р-н Лозенец, ул. Сребърна № 16 и електронен адрес в интернет [www.allianz.bg](http://www.allianz.bg), (по-нататък наричано „банката“) платежен инструмент: система за интернет банкиране с наименование „Allianz Bank Online“.
- Настоящите Общи условия представляват неразделна част от Договор за регистрация и използване на електронен платежен инструмент „Allianz Bank Online“ (наричано по-нататък за краткост „договора“).
2. Във всички случаи на несъответствие между разпоредбите на настоящите Общи условия и уговорките в договора се прилага уговореното в договора.
3. Към настоящите Общи условия и договора се прилага съответно Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица и Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на юридически лица.
4. Предоставянето на тези Общи условия не поражда задължение за банката за сключване на договора.

## II. Определения

1. **Интернет банкиране „Allianz Bank Online“** - наричано по-нататък за краткост „Allianz Bank Online“ или само интернет банкиране, съгласно Закона за платежните услуги и платежните системи

(ЗПУПС) е платежен инструмент, който предоставя на потребител персонализиран достъп до набор от технологични процедури с цел изпълнение на платежни операции и/или неплатежни действия от сметки на титуляр в банката чрез достъпване на платежния инструмент през интернет адрес <https://online.bank.allianz.bg>

2. **Договор за регистрация и използване на електронен платежен инструмент „Allianz Bank Online“** - писмен договор, сключен между банката и клиент - ползвател на „Allianz Bank Online“, който е титуляр на сметка/и в банката.
3. **Клиент** – физическо или юридическо лице, или търговец, или бюджетно предприятие, титуляр на сметка/и в банката.
4. **Потребител на платежен инструмент „Allianz Bank Online“** - дееспособно физическо лице или законен представител на търговец или юридическо лице, или всяко физическо лице, упълномощено от клиента с изрично нотариално заверено пълномощно или пълномощно, подписано пред служител на банката чрез системата за интернет банкиране да се разпорежда със средствата по негова/и сметка/и или само да му бъде разкрита информация за конкретна/и сметка/и.
5. **Сметка** - всяка сметка, открита в банката, на основание сключен договор между банката и клиента, достъпа до която титулярят на сметката изрично е заявил в Искане за регистрация и промяна на регистрация на потребител към клиент, заявил ползване на платежен инструмент Allianz Bank Online (наричано за краткост по-долу Искане за регистрация или Искане). По отношение на правата и задълженията на страните във връзка с всяка конкретна сметка, се прилагат правилата на съответния договор за

- банкова сметка.
6. **Достъп до конкретна сметка** - достъпът на всеки отделен потребител до сметка/и на клиента се определя от клиента съгласно предоставените от него правомощия на основание депозирано в банката пълномощно и съобразно следните параметри:
- A) **Платежна група:**
- **справки** - използва само справочните функции;
  - **съставяне на всякакви платежни документи без SWIFT;**
  - **съставяне на платежни документи със SWIFT** - включва всички операции без плащане към СЕБРА, нареждане разписка;
  - **всички** (ползва всички платежни и неплатежни функции с изключение на СЕБРА);
  - **всички без SWIFT** - потребителят съставя и подписва всички платежни документи без плащане към СЕБРА и нареждане на междубанков валутен превод SWIFT;
  - **СЕБРА** - използва се само от разпоредители с бюджетни средства като функцията позволява съставяне и подписване на платежни документи.
- B) **Роля** - клиентът определя роля само за онзи потребител, на който е дал право да подписва платежни документи. Ролята определя правото на потребителя да подписва електронни платежни документи самостоятелно или заедно с друг/и потребител/и, описани в искането, като се посочва последователност на подписите на потребителите.
- B) **Лимити** - за всеки потребител с право за подписване на електронен платежен документ клиентът определя лимити за платежните операции. Лимитите са разделени по следните категории и се възстановяват на следния принцип:
- **Дневен лимит** - обща сума от всички платежни операции за счетоводна дата. Дневният лимит се включва в рамките на един счетоводен ден, отразен в основната банкова система и се възстановява при смяна на счетоводната дата.
  - **Седмичен лимит** - обща сума за всички платежни операции за една календарна седмица (понеделник - неделя). Сумата се изчислява като се съберат всички наредени необработени и успешно обработени платежни операции от началото на седмицата. Лимитът се възстановява след обновяване на смяна на последната счетоводна дата за изтеклата седмица.
- **Лимит на документ** - максимална стойност на единична платежна операция, която може да бъде наредена от потребителя.
7. **Счетоводен ден** - за целите на изпълнение на платежни операции в банковата информационна система (БИС), генерирани чрез платежен инструмент Allianz Bank Online е денят, в който банката е изпълнила наредената от потребителя платежна операция. Счетоводният ден стартира след приключване на процедурата по обработване на данни в БИС, наречена End-of-day (EOD). Процедурата по предходното изречение стартира в периода между 19:30-20:30 и приключва на следващия календарен ден. Платежни операции, наредени в периода на изпълнение на процеса по EOD, ще бъдат обработени в БИС след приключване на процедурата EOD със счетоводна дата, отразяваща новия счетоводен ден.
8. **Потребителско име** - комбинация от цифри и/или букви, и/или определени символи, която служи при достъп до „Allianz Bank Online“.
9. **Парола** - комбинация от цифри, букви и символи, която служи при достъп на „Allianz Bank Online“.
10. **Token** - хардуерно устройство, което генерира пароли за еднократно използване и служи като средство за идентификация на потребителя на „Allianz Bank Online“ в случаите на достъп и/или изпълнение на платежни операции чрез платежния инструмент.
11. **Парола за еднократно използване или наречена на места в документа еднократна парола** - комбинация от 6 (шест) цифри, която е генерирана от token-устройството.
12. **ПИН-код на token-устройство** - персонален идентификационен номер на token-устройството, който се създава от потребителя на Allianz Bank Online при първоначалния вход на потребителя в

- системата за интернет - банкиране след закупуване и регистриране на token-устройството. ПИН - кодът е комбинация от 4 (четири) символа, които могат да бъдат цифри и/или главни латински букви от А до F.
13. **Еднократен код** - създава се от ПИН-код на token- устройството и еднократна парола, генерирана от него, които се изписват последователно и слято. Използва се при стартиране на потребителска сесия съвместно с потребителско име и парола или само при подпис на електронни документи в процес на изпълнение на платежни операции в зависимост от избора на потребителя.
  14. **Потребителска сесия** - установена връзка между компютъра на потребителя и сървъра на банката след като той е достъпил „Allianz Bank Online“.
  15. **Електронен подпис (ЕП)** - е всяка информация в електронна форма, добавена или логически свързана с електронно изявление, за електронно установяване на неговото авторство. ЕП включва набор от персонализирани защитни характеристики, които са: потребителско име, парола и еднократен код.
  16. **Мобилно приложение „Allianz Bank Mobile“ (наричано на места в документа Allianz Bank Mobile)**- приложение за достъпване на платежен инструмент „Allianz Bank Online“, което ползва мобилно устройство като техническо средство за достъп и ползване на платежния инструмент. Приложението се инсталира на мобилни устройства, покриващи следните минимални изисквания за операционна система: Android (2.2+) или iOS (4.3+), както и минимални изисквания за процесорна честота 550 MHz и RAM - памет - 256 MB. Всеки регистриран активен потребител на Allianz Bank Online има право да използва платежния инструмент чрез мобилно приложение. Достъп до платежен инструмент - интернет банкиране, чрез Allianz Bank Mobile се получава само след като потребителят регистрира своето мобилно устройство в „Allianz Bank Online“. При регистрацията на мобилното устройство се генерира код, който потребителят въвежда в приложението с цел финализиране на регистрацията. За ползване на платежния инструмент чрез Allianz Bank Mobile е необходимо наличието на връзка с интернет.
- ### III. Общи положения
1. Чрез „Allianz Bank Online“ банката предоставя техническа възможност на клиента и/или потребителите в интернет среда да получават информация за състоянието и движението по регистрирани сметки, както и да извършват платежни операции.
    - 1.1. Технологичната възможност за достъпване до Allianz Bank Online и ползване се осъществява чрез интернет адрес <https://online.bank.allianz.bg> след въвеждане на потребителско име и парола, а в случай на заявен достъп чрез token - устройство се въвежда и еднократен код.
    - 1.2. Банката си запазва правото да променя техническите процедури за „Allianz Bank Online“ в случаите на нововъведения, законови промени или при съображения за сигурност.
  2. Клиент на банката, който е титуляр на поне една сметка, желаещ да ползва „Allianz Bank Online“, следва да подаде в банката Искане:
    - 2.1. чрез явяване в банков офис на Алианц Банк България АД, клиентът се запознава с настоящите Общи условия, попълва и подписва Искане по образец на банката и настоящите Общи условия.
    - 2.2. чрез попълване на електронна форма през банковия портал - <https://online.bank.allianz.bg>. След изпращане на електронната форма, клиентът е задължен да се яви в банката за подписване на Искане и настоящите Общи условия.
  3. Клиентът има право да упълномощи трето/и лице/а (наричано/и в настоящите Общи условия и в договора „потребител/и“) да има/т достъп до негова/и сметка/и в банката, посредством „Allianz Bank Online“. Потребителят има право да извършва операции (платежни или неплатежни) на основание посоченото от клиента в Искането.
  4. Банката потвърждава заявената от

клиента регистрация за ползване на платежен инструмент Allianz Bank Online след едновременно изпълнение на следните условия:

- 4.1. Клиентът или негов пълномощник е попълнил, подписал и представил в избран от него бизнес/финансов център на банката Искане за регистрация, в което подаващият искането е посочен и като потребител на платежен инструмент Allianz Bank Online.
- 4.2. Клиентът или негов пълномощник и банката са подписали Договор за регистрация и използване на електронен платежен инструмент Allianz Bank Online.
- 4.3. Клиентът или неговият пълномощник е подписал Общи условия за регистрация и използване на Allianz Bank Online.
5. Всеки потребител, който притежава валидно пълномощно от клиент, в което изрично е упоменат достъп чрез системата за интернет - банкиране до сметка/и на клиента с цел да се разпорежда със средствата по сметката/ите или само да получава информация за конкретна/и сметка/и, има право от името на клиента в качеството на негов представител( пълномощник) да подаде Искане за регистрация или за промяна на регистрация на потребител към клиент, заявил ползване на платежен инструмент Allianz Bank Online в банката, чрез което да заяви собствената си потребителска регистрация към посочения в пълномощното клиент съобразно дадените му пълномощия. Регистрацията се изпълнява само в случай на наличие на валидна клиентска регистрация (потвърдена съгласно изискванията на т.4 от настоящия раздел) и след надлежно идентифициране на потребителя и неговите права по пълномощно. Банката потвърждава регистрацията на потребителя, след като потребителят подпише Общи условия за регистриране и използване на Allianz Bank Online и протокол за приемане на token - устройство, в случай, че пълномощията му налагат използване на такова към сметките на клиента и потребителят към момента на заявяване на регистрацията не притежава валидно token - устройство.
6. Промяна на параметри по регистрацията на потребителя, свързани с правата му да се разпорежда със средствата на клиента по посочена сметка/и, може да бъде заявена само от клиента или изрично упълномощено трето лице. За целта е необходимо клиентът да подаде Искане, както и да депозира ново пълномощно, в случай че подаденото при първичната регистрация на потребителя не покрива правата му при заявената промяна.
7. Прекратяване правата на достъп чрез Allianz Bank Online на потребител към сметка/и на клиент се извършва след оттегляне на пълномощията от страна на клиента в банката, както и в случаите на прекратяване на законовите права на потребителя в качеството му на законен представител. Клиентът се задължава да депозира в банката Искане, в което маркира прекратяване правото на достъп до всички сметки за конкретния потребител или прекратяване действието на договора чрез прекратяване достъпа на всички потребители към всички достъпвани от тях сметки на клиенти чрез платежен инструмент Allianz Bank Online.
8. При първоначална регистрация на потребител системата автоматично генерира потребителско име и първична парола за всеки отделен потребител, които се изпращат на посочен от потребителя адрес на електронна поща.
- 8.1. При първи достъп до „Allianz Bank Online“, системата технологично изисква от потребителя да генерира нова парола за достъп, известна само на него.
9. За подписване на документи, потребителят се идентифицира чрез ЕП, който има силата на саморъчен подпис по силата на ЗЕДЕП съгласно чл. 13, чл. 31 ал. 4 във връзка с ал 1 от закона.
10. Потребителят може да се идентифицира чрез потребителско име и парола без да разполага с електронна идентификация по смисъла на т.9 от настоящия раздел, като в този случай той има право на достъп само до определена за ползване чрез Allianz Bank Online информация .
11. Чрез „Allianz Bank Online“ клиентът има достъп до определена информация и възможност за изпълнение на платежни и други операции, чиито функционалности

са описани в Ръководство за потребителя, публикувано на интернет-адрес:  
<https://online.bank.allianz.bg>

12. Всеки потребител на Allianz Bank Online има право на достъп и може да ползва чрез мобилното приложение изброените по-долу функционалности съгласно дадените му права и лимити за изпълнение на платежни или неплатежни операции:
  - 12.1. изпълнение на неплатежни операции:
    - А) справка за наличност по сметка;
    - Б) информация за регистрирани платежни карти - бранд, статуси, валидност;
    - В) информация за валутни курсове;
    - Г) геолокационна услуга с карта с разположението на банковите офиси и банкомати, собственост на банката и такива, собственост на Уникредит Булбанк АД;
    - Д) заявка на нова дебитна карта;
    - Е) заявка за теглене на каса;
  - 12.2. изпълнение на платежни операции:
    - А) вътрешно-банкови платежни операции;
    - Б) междубанкови платежни операции само в лева. Максималният размер на едно платежно нареждане, наредено от потребител, удостоверяващ се с token-устройство в Allianz Bank Mobile е 29999.99 лева (двадесет и девет хиляди деветстотин деветдесет и девет лева и деветдесет и девет стотинки).
    - В) подписва макети или изготвени и съхранени в „Allianz Bank Online“ нареждания за междубанкови платежни операции във валута;
    - Г) покупко - продажба на валута.

#### IV. Осъществяване на платежни операции

1. Потребителят има достъп до Allianz Bank Online всеки ден, 24 часа в денонощието, а банката обработва и изпълнява, наредени от него платежни операции съгласно времето на съответния счетоводен ден:
  - 1.1. вътрешно-банкови платежни операции, наредени от потребителя се изпълняват от банката по реда на постъпване в банковата информационна система и в рамките на счетоводния ден, в който са регистрирани от банковата информационна система за обработка и

изпълнение;

- 1.2. междубанкови платежни операции, наредени от потребител в рамките на работното време, съобразно срока и условията, приложими към съответния договор за банкова сметка, както и при спазване на действащото законодателство
2. За целите на настоящите условия, наредена платежна операция се счита за получена от банката, когато потребителят е наредил изпълнението ѝ съгласно т. 3 от настоящия раздел и данните от наредената платежна операция са постъпили в счетоводно - информационната система на банката.
3. Потребителят нарежда изпълнението на платежна операция чрез подписване на електронен документ във формата и реда, указани за съответната платежна операция съгласно ръководство, публикувано на интернет-страницата на банката. С цел осигуряване на точното изпълнение на платежната операция, потребителят попълва в посочената форма ясно, точно и вярно информация относно получателя, основание и сума на платежната операция, както и информация, характеризираща еднозначно сметката на получателя, включително нейния уникален идентификационен номер - IBAN и BIC и според вида на платежната операция се попълват точно и ясно изискуемите за формата реквизити.
4. При неточност на посочените от потребителя уникални идентификатори, банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на наредената от потребителя платежна операция.
5. Банката изпълнява нареждания за платежни операции само до размера на разполагаемата наличност по сметката/ите и съгласно общите условия за откриване, водене и закриване на платежна сметка.

#### V. Права, задължения и отговорности на клиента и потребителя

1. Клиентът е задължен да запознае всеки един от упълномощените от него

- потребители, с правата и задълженията им, свързани с ползването на Allianz Bank Online и произтичащи от тези Общи условия и от договора.
- Клиентът и потребителят са задължени да използват платежен инструмент „Allianz Bank Online“ в съответствие с условията на настоящите Общи условия и разпоредбите на действащото българско законодателство. Клиентът и потребителят нямат право да използват „Allianz Bank Online“ за цели, забранени от законите на Република България.
  - Потребителят е длъжен да пази в тайна и да ползва само лично потребителското си име, парола и token- устройство, както и да предприема всички необходими мерки за защитата им от неправомерно посегателство.
  - Потребителят е длъжен да уведоми своевременно банката след установяване или при възникване на основателно съмнение за унищожаване, изгубване, противозаконно отнемане на средствата за електронно идентифициране (потребителско име, парола и token- устройство) или използване по друг неправомерен начин на системата, Уведомлението се извършва писмено чрез попълване на формуляр по образец на банката или устно чрез телефонно обаждане на номер 0800 13014 по всяко време в денонощието. Потребителят може да поиска блокиране само на своя достъп, а клиентът може да поиска прекратяване на достъпа до всички сметки, регистрирани в Allianz Bank Online за съответния потребител или за всички регистрирани от клиента потребители.
  - В случай, че клиентът е предоставил права на потребителят/ите да изпълняват платежни операции посредством платежен инструмент „Allianz Bank Online“, тогава потребителят е задължен да подпише нарежданията за платежни операции към банката чрез token- устройство. В случай, че право да се разпореждат със средствата по сметка имат двама или повече потребители заедно, платежните документи се подписват от всички посочени от клиента потребители, които са описани със съответните права, роли и лимити в искането. При промяна на правомощията за подписване на потребителя /потребителите, клиентът е длъжен да уведоми своевременно банката за съответната промяна.
  - Клиентът е длъжен да заплаща всички такси и комисиони за използваните функционалности на „Allianz Bank Online“, съгласно Тарифата на банката.
  - Клиентът и Потребителят се задължават да спазват стриктно инструкциите на банката относно функционирането и използването на „Allianz Bank Online“.
  - Клиентът и потребителят се задължават да съобщават своевременно за всяка промяна в данните си, които са отразени в регистрацията за „Allianz Bank Online“, писмено чрез документ по образец на банката.
  - При извършване на платежни операции между местни и чуждестранни лица, както и при извършването на презгранични платежни операции, клиентът се задължава да представи в банката всички необходими документи и декларации, представляващи основание за извършване на платежната операция, съгласно изискванията на българското законодателство. Операцията ще бъде изпълнена след предоставяне на документите по предходното изречение.
  - При извършване на платежни операции, различни от посочените в предходната точка, клиентът е длъжен да спазва изискванията на действащото законодателство и да представи съответните декларации за статистика на платежния баланс, както и декларации по Закона за мерките срещу изпирането на пари и Правилника за прилагането му. Декларация за произход на средства се подписва едновременно с платежното нареждане в изискуемите от закона случаи.
  - Потребителят се задължава да следи редовно наредените от него платежни операции в „Allianz Bank Online“ - техния статус и успешно отразяване и осчетоводяване в банката. В случай на неизпълнена платежна операция, потребителят е уведомен чрез информация за статуса на платежната операция, която може да бъде видяна в

- подмену „Наредени документи“, с което се счита, че банката е уведомила потребителя и клиента, че платежната операция не е изпълнена.
12. Клиентът/Потребителят има право да използва „Allianz Bank Online“ по начина и с правата, посочени в искането и настоящите общи условия.
  13. Клиентът има право да заявява за регистриране неограничен брой потребители към всяка своя сметка, в съответствие с вътрешнонормативните изисквания на банката.
  14. Клиентът има право да прекрати/промени дадени от него права на потребител по отношение на посочена/и сметка/и чрез подписване на документ по образец в банков офис.
  15. Клиентът/Потребителят има право да ползва консултации от служители на банката относно функционирането на „Allianz Bank Online“.
  16. Клиентът има право да заяви в банката прекратяване на достъпа чрез „Allianz Bank Online“ до конкретна/и сметка/и на един или повече потребители, които е регистрирал.
  17. Клиентът има право да оспори писмено в банката изпълнена платежна операция по нареждане на определен потребител чрез „Allianz Bank Online“. Всяка неоспорена в законоустановения срок платежна операция се счита за одобрена от страна на клиента.
  18. Потребителят е задължен след получаване на персонализираните защитни характеристики на платежния инструмент да предприеме всички разумни действия за тяхното запазване включително да не ги съхранява заедно с платежния инструмент. Подробна информация по отношение мерките за сигурност се съдържа в Каталог „Електронна сигурност“.
  19. Потребителят има право:
    - 19.1. чрез подаване на документ по образец на банката и подписването му в бизнес/финансов център да заяви:
      - А) генериране на нова парола за достъп до Allianz Bank Online;
      - Б) ново потребителско име;
      - В) активиране или деактивиране на функционалността „Активна проверка на IP адрес при вход в Allianz Bank Online“;
    - Г) активиране или деактивиране на функционалността: „Уведомяване за вход от различен IP“;
    - Д) активиране/деактивиране на функционалността „Позволяване на достъп до Allianz Bank Online само от следните IP адреси:“
    - Е) промени във връзка с ползвано от него token - устройство: възможност за задаване на нов ПИН код, синхронизиране, блокиране, отблокиране и анулиране.
  - 19.2. чрез технологичните функционалности на Allianz Bank Online да промени в случай на съмнение на компрометирани защитни характеристики:
    - А) парола;
    - Б) потребителско име;
    - В) да блокира своето потребителско име чрез метода на грешно въведени данни.
  20. Клиентът носи пълна отговорност за настъпили последици от използване на Allianz Bank Mobile на устройство, на което технологичните права за достъп до операционната система на устройството, заложен от доставчика на операционната система, са променени от потребителя с цел премахване на наложени от производителя ограничения. Статусът на устройствата, описани в предходното изречение е дефиниран от производителите на операционни системи като „rooted“ или „jail-broken“ . С цел предотваряване негативни за клиента последици, банката уведомява потребителят всеки път, когато последният достъпва Allianz Bank Mobile от устройство със статус „rooted“ и „jail-broken“. Съгласно чл.53 от ЗПУПС след получаване правата на достъп и ползване на платежен инструмент потребителят е задължен да предприеме всички разумни действия за запазване на неговите персонализираните защитни характеристики. Описаните в настоящата т.24 статуси на ползвано мобилно устройство, а именно: „rooted“ или „jail-broken“ предоставят потенциална възможност за компрометиране на устройството и достъп до защитните характеристики на предоставения за ползване от страна на клиента платежен

инструмент Allianz Bank Online в следствие неизпълнение на задължението на потребителя по т.22 от настоящия раздел.

## VI. Права, задължения и отговорности на банката

1. С подписването на договор за регистрация в „Allianz Bank Online“ и подаване на искане за регистрация от страна на клиент, банката приема следните задължения:
    - 1.1. Да предостави на всички потребители, за които клиентът е заявил регистрация за ползване на „Allianz Bank Online“, съобразно техните правомощия, средства за достъп и достъп до „Allianz Bank Online“ 24 часа в денонощие, 7 дни в седмицата.
    - 1.2. Да приема 24 часа в денонощието, подадените от потребителя нареждания за изпълнение на платежни операции при ограниченията на т.7 от Раздел II от настоящите Общи условия.
    - 1.3. Да изпълни всяко нареждане за платежна операция, получено в „Allianz Bank Online“ под формата на електронен документ, подписан чрез ЕП. В случаите, когато съгласно действащото законодателство се изисква предоставяне на допълнителни документи от страна на клиента във връзка с плащанията, банката извършва операцията след предоставянето им. При констатирано несъответствие при съставяне на документите или непредставяне на такива, банката уведомява своевременно клиента/потребителя и не извършва операцията.
    - 1.4. Да изпълни всяко нареждане за платежна операция, ако по сметката на клиента има достатъчна разполагаемост за изпълнение на цялата наредена сума, включително и за дължимите такси и комисиони по съответната платежна операция. Не се допускат частични изпълнения по отделни нареждания за платежни операции.
    - 1.5. Да изпълнява платежни операции, наредени от потребител по реда на постъпването им.
    - 1.6. Да не изпълнява наредена платежна операция само в случай, че е получила своевременно писмено искане от клиента за оттегляне на нареждането преди изпълнението му.
  - 1.7. Да изпълнява наредени от потребител платежни операции, съобразно посоченото време за изпълнение в т.1 от раздел IV „Осъществяване на платежни операции“.
  - 1.8. Да блокира по обективни причини достъпа на потребител чрез „Allianz Bank Online“, свързани със:
    - 1.8.1. сигурността на платежния инструмент, при съмнения, че функциите на „Allianz Bank Online“, достъпни от потребителя се ползват от неупълномощени лица.
    - 1.8.2. съмнение за неразрешена употреба на платежния инструмент от потребител, който с действията си нарушава изискванията на действащите нормативни актове, не спазва инструкциите на банката и Ръководството за потребителите, застрашава сигурността и правилното функциониране на системата;
    - 1.8.3. употреба на платежния инструмент с цел измама;
    - 1.8.4. в случаите по предходните точки, при възможност преди блокирането или най-късно след това банката информира потребителя и клиента/ите за блокирането и причините, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, пречатващи информирането на потребителя и клиента/ите.
  - 1.9. Да дава консултации относно ползването на „Allianz Bank Online“, при поискване от клиента или потребителя.
  - 1.10. Да гарантира запазване на банковата тайна относно средствата и операциите на клиента, с изключение на предвидените в закона случаи.
  - 1.11. Да уведоми клиента и потребителя при временно блокиране на достъпа до „Allianz Bank Online“ по технически причини, свързани с техническа профилактика на системата или внедряване на нови услуги и функционалности.
2. След подписването на договора банката има право да:
    - 2.1. откаже изпълнение на подадено от клиента нареждане за платежна



- операция, ако то не съответства на действащото в страната законодателство, ако нарушава вътрешните правила на банката, ако е непълно, неправилно съставено или има технически грешки;
- 2.2. променя съдържанието и вида на предоставяната оперативна и справочна информация по начин, който не влияе върху характера и ефективността на платежния инструмент;
  - 2.3. променя техническите изисквания за достъп, в случаи на нововъведения, законови промени или от съображения за сигурност;
  - 2.4. временно или за постоянно добавя нови, променя или блокира съществуващи услуги и поставя ограничения за операции в „Allianz Bank Online“, за което предизвестява клиента;
  - 2.5. временно да блокира достъпа до „Allianz Bank Online“, по технически причини свързани с техническа профилактика на системата или внедряване на нови услуги и функционалности;
3. Отговорности на банката, влизащи в сила от момента на подписване на договора:
    - 3.1. банката носи отговорност за настъпили последици от неправилно изпълнени нареждания или неправилно удържани такси и комисиони, при изпълнение от страна на клиента на условията - предмет на договора за регистрация в „Allianz Bank Online“ и настоящите Общи условия;
    - 3.2. банката не носи отговорност за вредите, настъпили вследствие на изпълнение на операции, наредени и подписани от потребител чрез средствата за електронно идентифициране, с изключение на коректно изпълнение на задълженията му по т.4 от раздел V Права, задължения и отговорности на клиента и потребителя, от настоящите Общи условия;
    - 3.3. банката не носи отговорност в случай на неизпълнение на задълженията си по настоящия договор по причини, дължащи се на технически повреди или други събития извън нейния контрол, както и при всяка друга невъзможност за изпълнението по причини, които не могат да й се вменят във вина.

## VII. Средства за достъп и идентификация

1. Потребителят може да ползва съгласно изискванията на банката едно или комбинация от следните персонализирани с неговите данни средства за достъп и ползване на Allianz Bank Online в зависимост от предоставените му права:
  - 1.1. Потребителско име и парола - служат за достъп/стартване на потребителска сесия към „Allianz Bank Online“. При регистрация на потребителя системата автоматично генерира потребителско име и парола, които се изпращат на електронен адрес на потребителя. Потребителят има право и технологична възможност по всяко време да извърши промяна на потребителското си име и парола. При използване на единствени идентификационни средства: потребителско име и парола, потребителят може да изпълнява само неплатежни операции чрез Allianz Bank Online.
  - 1.2. Token-устройство, издадено на името на потребителя, което може да се използва по един от следните начини:
    - A) за удостоверяване самоличността на потребителя при стартиране на потребителска сесия (достъпване на „Allianz Bank Online“) в комбинация чрез потребителското име и парола;
    - B) за подписване на електронни документи при предоставени права на потребителя за изпълнение на платежни операции чрез „Allianz Bank Online“;
    - B) token-устройството се използва съгласно описанието по-горе и при достъпване и използване на интернет банкиране чрез „Allianz Bank Mobile“.
2. Клиентът има право да заяви издаването и плати за своя сметка token - устройство на името на потребител, който към момента на регистрацията не притежава такава.
3. Когато клиентът е определил един или повече потребители към своето интернет-банкиране, всеки от тях ползва индивидуално средство за достъп и идентификация.
4. Банката дава право на клиента да закупи за своя сметка по цена, посочена в актуалната Тарифа на банката token-

устройство на името на потребителя, в случай, че клиентът определи достъпа и идентификацията на съответния потребител в „Allianz Bank Online“ да се извършва посредством token-устройство, което потребителят в момента на попълване на искането от клиента не притежава:

- 4.1. Клиентът заявява закупуване и регистриране на token-устройство на свое име, в случаите, когато клиентът и потребителят са едно и също физическо лице.
- 4.2. Клиентът няма възможност да заяви ново token-устройство за потребител, който вече има регистрирано такова в системата на банката.
5. В случай, че клиентът заяви закупуване на token-устройство от свое име и за своя сметка на потребител, посочен от него в искането, банката предава на потребителя персонализирано с неговите данни token-устройство.
6. Уникални идентификатори на token-устройството:
  - 6.1. Token - устройството се регистрира и впоследствие проверява в Allianz Bank Online чрез сериен номер, който е изписан на гърба на устройството.
  - 6.2. Token - устройството се използва от потребителя, на чието име е издадено в комбинация с и при последователно изписване на ПИН-код и еднократна парола, генерирана от устройството.
7. Банката се задължава да предостави обслужване на закупеното от нея token - устройство, което се изразява в следното:
  - 7.1. блокиране, отблокиране, анулиране, задаване на нов пин-код и синхронизиране на token - устройство. Описаните дейности се извършват от банката след подаване на документ по образец на банката за промени от потребителя, на чието име се води устройството.

## VIII. Откриване на сметки и депозити

1. Клиент - физическо лице, регистриран в „Allianz Bank Online“, има право да открива сметки и депозити чрез Allianz Bank Online на свое име.
2. Откриване на сметки и депозити чрез

„Allianz Bank Online“ се позволява само, когато са спазени кумулативно следните условия:

- 2.1. Потребителят има права за подпис на документи (нареждане на преводи) по поне една сметка, открита на негово име, от която е възможно захранване на новата сметка съгласно параметрите на продуктите, техните Общи условия и Тарифата на банката за лихви, такси и комисиони;
- 2.2. клиентът е актуализирал данните на своята клиентска регистрация в банката съгласно законодателните изисквания по FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act).
3. Договорите за всички сметки и депозити, открити през „Allianz Bank Online“, се съхраняват в електронен формат на сървъра на банката и са достъпни за разглеждане от клиентите през приложението за интернет банкиране „Allianz Bank Online“.
4. Общите условия (когато е приложимо) и Тарифата на банката за лихви, такси и комисиони са достъпни за клиентите в салоните на банката, и на нейната уеб страница [www.allianz.bg](http://www.allianz.bg).
5. С подписването на договор за регистрация и ползване на електронен платежен инструмент Allianz Bank Online клиентът се счита за уведомен, че при подадена от негова страна декларация в бизнес/финансов център на банката, скоят декларира, че е данъчно задължено лице към Съединените Американски Щати, всички негови сметки, депозити и други продукти, които той ползва за съхранение на парични средства, включително откритите през „Allianz Bank Online“, са обект на наблюдение от страна на IRS (Internal Revenue Service, USA), съгласно FATCA. Закриването на сметки и депозити, открити през „Allianz Bank Online“, става само и единствено чрез подписан от титуляря документ за закриване на сметка, подаден в офис на банката и съгласно условията за откриване, ползване и закриване на съответната сметка, описани в договора за нея.

## IX. Оспорване на платежни операции и

## възражения

1. Банката коригира неточно изпълнена или неразрешена платежна операция от сметка, само ако клиентът и/или потребителят са уведомили писмено банката без неоснователно забавяне.
2. Банката се задължава да разглежда случаите на оспорени платежни операции и се произнася по съответните възражения по реда и в сроковете, предвидени в приложимото законодателство.
3. В случай, че възраженията на клиента за регистрирана неразрешена платежна операция бъдат приети от страна на банката, след извършване на проверка на автентичността на платежната операция, банката възстановява стойността на неразрешената платежна операция, както и състоянието на сметката, в което тя би се намирала преди изпълнението на неразрешената платежна операция.
4. Разпоредбите на предходната точка не се прилагат и клиентът понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на откраднат или изгубен платежен инструмент, когато потребителят не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на инструмента, до максимален размер от 300.00 лв. или равностойността им във валута.
- 4.1. След уведомяване от страна на потребител в изпълнение на задължението му по т. 4 от раздел V „Права, задължения и отговорности на клиента и потребителя“, клиентът не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от използване на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, с изключение на случаите, когато е действал с измама.
5. Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако потребителят на Allianz Bank Online ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по раздел V от настоящите Общи условия, или поради груба небрежност. В тези случаи клиентът понася вредите, независимо от размера им.

## X. Комуникация

1. Всяка кореспонденция във връзка с изпълнението на настоящия договор се осъществява между страните в писмена форма и се изпраща на посочените от тях адреси, електронна поща или факс.
2. Начините, по които банката предоставя информация на клиента са следните:
  - 2.1. На хартиен носител при поискване от страна на клиента.
  - 2.2. Чрез електронни съобщения на посочен електронен адрес и/или номер на мобилен телефон, към оператор, действащ на територията на страната.
  - 2.3. Електронно съобщение в системата за интернет банкиране „Allianz Bank Online“.
3. Клиентът задължително посочва собствен адрес на електронна поща и номер на мобилен телефон.
4. Минималните технически изисквания към оборудването за осъществяване на комуникация между клиента и банката са:
  - A) наличие на електронен адрес с възможност за четене на информация във формат PDF и Excel;
  - B) наличие на номер на мобилен телефон, издаден от мобилен оператор, осъществяващ дейност на територията на страната.
5. На посочените средства за комуникация по предходната точка банката може да изпраща и уведомявания за предлагани изменения на тези Общи условия, на договора за регистрация и използване на електронен платежен инструмент Allianz Bank Online в „Allianz Bank Online“, на Тарифата на банката и други, които са публикувани на интернет страницата на банката [www.allianz.bg](http://www.allianz.bg) (включително като посочи конкретна връзка - link), като ще се счита, че по този начин същите са предоставени на дълготраен носител.
6. При изпращане на документи те се считат за получени от другата страна както следва:
  - 6.1. от датата на личното предаване, ако е предадено на ръка;
  - 6.2. от датата на разписката за получаване, когато е предадено по куриер;
  - 6.3. от датата на разписката за получаване, когато е изпратено с препоръчана поща;

- 6.4. от датата на изпращане на електронното изявление към получателя, когато е изпратено на електронен адрес.
7. Потребителят може да използва един от следните канали за комуникация с банката:
  - 7.1. мрежа за продажби на банката - пълен списък с координатите на локациите на банката е публикуван на Интернет страницата на банката - [www.allianz.bg](http://www.allianz.bg)
  - 7.2. Единен център за обслужване на клиентите на Алианц България Холдинг АД - на телефон 0 800 13 014 или на електронна поща [support@bank.allianz.bg](mailto:support@bank.allianz.bg).
8. Комуникацията между страните по повод изпълнение на договора се осъществява на български език.

## XI. Срок на действие и прекратяване на договора

1. Договорът влиза в сила от датата на подписването му и се сключва за срок от 12 месеца.
  - 1.1. Срокът на договора се подновява автоматично в края на началния период, като всеки следващ период на подновяване е 12 (дванадесет) месеца, освен ако някоя от страните не е връчила на другата писмено предупреждение за намерението си да не подновява договора най-малко 10 (десет) дни преди изтичане на действащия срок.
  2. Договорът се прекратява в следните случаи:
    - 2.1. при изтичане на срока, за който е сключен и не е подновен при условията на предходната точка от настоящия раздел;
    - 2.2. по взаимно съгласие;
    - 2.3. при депозирано искане от страна на клиента за прекратяване ползването на платежен инструмент Allianz Bank Online;
    - 2.4. при закриване на всички сметки на клиента, регистрирани за ползване в „Allianz Bank Online“. В този случай, достъпът до „Allianz Bank Online“ се прекратява автоматично;
    - 2.5. при смърт или поставяне под пълно запрещение на клиент - физическо лице, или при вписване в търговския регистър на производство по несъстоятелност, ликвидация или прекратяване на клиент - юридическо лице.

## XII. Промени в общите условия

1. Банката уведомява клиентите за предстоящи промени в настоящите Общи условия във връзка с предоставяните платежни услуги в срок не по-малко от два месеца от датата, от която промените влизат в сила, чрез съобщения в банковите салони, както и чрез публикуването на промените на официалната интернет - страница на банката. Предвижданите промени в общите условия, клиентът може да получи при поискване на хартиен носител в офис на банката.
2. Ако не приема промените, описани в предходната точка, клиентът има право да прекрати незабавно договора преди датата на влизане в сила на промените. Банката счита, че клиентът е приел промените в общите условия, ако не я е уведомил писмено, че не приема тези промени и прекратява договора.
3. Ако клиентът уведоми банката, че не приема промените в общите условия, цитирани в т.1 от настоящия раздел, това уведомление се счита за изявление за прекратяване на договора преди датата на влизане в сила на промените, без клиентът да дължи обезщетение на банката във връзка с прекратяването.
4. Промени в общите условия, извън предвидените в т.1 от настоящия раздел, се прилагат без предварително уведомление, като банката уведомява клиентите по начина посочен в т.1 от настоящия раздел.
5. Когато банката разширява обхвата на функциите, които могат да се ползват чрез платежен инструмент „Allianz Bank Online“, се счита че клиентът е изявил съгласие с това, когато ако е необходимо (съгласно нормативно изискване), заяви за ползване съответната функция, както и като използва новата функция за първи път, като в тези случаи не се прилага срокът по т.1 от настоящия раздел.

## XIII. Други разпоредби

1. Всички спорове, нерешени по съгласие на страните, породени от тези Общи условия

- и договора, към който принадлежат или отнасящи се до тяхното тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат решавани от компетентния български съд по реда, предвиден в действащото гражданско законодателство.
2. Гаранционният срок на продаването от банката token - устройство е две години, считано от датата на получаването му от потребителя.
    - 2.1. При наличие на техническо несъответствие в рамките на посочения в предходната точка срок на функционалността на token-устройството спрямо описаното в настоящите Общи условия, което не е причинено от потребителя, банката заменя устройството с ново.
  3. Неразделна част от общите условия е Тарифата за лихви, такси и комисионни на Алианц Банк България АД.
  4. Тези Общи условия са приети на заседание на Управителния съвет на Алианц Банк България АД, проведено на 27/08/2015 г. като влизат в сила, считано от 00.00 часа на 15/09/2015 г.
  5. Общите условия се прилагат в правоотношенията по повод ползването на Allianz Bank Online, считано от 15/09/2015 г.
  6. На основание §6 от Преходните и заключителни разпоредби от ЗПУПС тези Общи условия и новите типизирани образци на "Договор за регистрация и използване на електронен платежен инструмент „Allianz Bank Online“ и "Искане за регистрация или промяна в регистрация на потребител до клиент, ползващ „Allianz Bank Online“" се прилагат от датата по предходната точка по отношение на клиенти, с които банката е встъпила в правоотношения във връзка с ползване на „Allianz Bank Online“ преди 15/09/2015 г.
  7. Клиентите по предходната точка имат право да прекратят незабавно правоотношенията си с банката в двумесечен срок, считано от датата на уведомяването им за влизане в сила на

тези Общи условия, без да носят отговорност за разноски и обезщетения.

## Подписи на страните по договора

### За Банката:

---

### Титуляр (подпис и три имена, изписани собственооръчно):

---