

Общи условия

за издаване и използване
на платежен инструмент –
Международна банкова платежна карта

I. Предмет


- Настоящите Общи условия уреждат издаването и обслужването от „Алианс Банк България“ АД, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 128001319, със седалище в град София и адрес на управление бул. „Мария Луиза“ № 79, адрес на електронна поща (e – mail) cards@bank.allianz.bg (по-нататък наричано „банката“) на Международни банкови платежни карти („банкови карти“).
- Настоящите Общи условия представляват неразделна част от:
 - Рамков договор за издаване и използване на платежен инструмент . Международна дебитна банкова платежна карта („договор за дебитна карта“);
 - Рамков договор за предоставяне на платежни услуги по банкова разплащателна сметка, за издаване и използване на платежен инструмент – Международна кредитна банкова платежна карта и за кредитен лимит и Рамков договор за предоставяне на платежни услуги по банкова разплащателна сметка и за издаване и използване на платежен инструмент – Международна кредитна банкова платежна карта („Договор за кредитна карта“).
 - Във всички случаи на несъответствие между разпоредбите на настоящите Общи условия и уговорките в договор за дебитна карта, както и в договор за кредитна карта, се прилага договореното в съответния договор.
- Към настоящите Общи условия и сключения договор за дебитна карта се прилагат съответно и Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на юридически лица/ търговци или Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица на „Алианс Банк България“ АД, както и сключеният Рамков договор за предоставяне на платежни услуги по банкова разплащателна сметка.
- Предоставянето на тези Общи условия не поражда задължение за банката за сключване на договор за дебитна карта или договор за кредитна карта. Банката не се мотивира в случай на отказ от сключване на договор за дебитна карта или договор за кредитна карта.
- Банката притежава пълен лиценз, издаден от Българска народна банка в качеството и на орган, който регулира и осъществява надзор върху дейността на кредитните институции по силата на Закона за кредитните институции.

II. Общи положения

- Банката издава следните видове банкови карти:
 - Международни дебитни банкови платежни карти, обозначени с търговската марка на MasterCard Worldwide – DEBIT MasterCard или с търговската марка на Visa International – VISA Electron и VISA Business Debit (дебитни карти);
 - Международни кредитни банкови платежни карти, обозначени с търговската марка на MasterCard Worldwide – MasterCard Standard, MasterCard Business и MasterCard Gold, или с търговската марка на Visa International – Visa Classic, Visa Business и Visa Gold (кредитни карти) при следните опции:
 - с ползване на отпуснат от банката кредитен лимит;
 - с ползване на средства, внесени по разплащателна сметка.
- Банката сключва договор за дебитна карта/кредитна карта със следните категории лица:
 - Бизнес клиенти, които неизчерпателно могат да бъдат местни и чуждестранни търговци, местни и чуждестранни юридически лица, дружества по Закона за задълженията и договорите, както и физическо лице, на което банката е открила и води разплащателна сметка за извършване на платежни услуги във връзка с упражняваната от него търговска или професионална дейност и
 - Дееспособни физически лица.
- Банката има право да/не издава определени видове банкови карти на лицата от определена категория, обобщени или изрично посочени в предходната т. 2
- Банковите карти се издават с всички необходими реквизити , съгласно изискванията на съответната международна картова организация и на Българска народна банка.

III. Определения

- За целите на настоящите Общи условия и на договора за банкова карта се прилагат следните определения:
 - Платежен инструмент** е персонализирано устройство/ устройства и/или набор от процедури, договорени с банката и използвани за цел подаване на платежно нареждане;
 - Банкова карта** е платежен инструмент, върху който е записана информация по електронен начин и се използва многократно за идентификация на картодържателя. Видовете банкови карти са:
 - Дебитна карта** – осигуряваща на картодържателя отдалечен достъп до парични средства и предназначена за използване в Република България и в чужбина;

- **Кредитна карта** – осигуряваща на картодържателя отдалечен достъп до собствени парични средства и/или до предварително договорен с банката размер на кредитен лимит и предназначена за използване в Република България и в чужбина.
 - **Безконтактна карта** – всяка издавана от банката дебитна или кредитна международна платежна карта, която съдържа във визията си отличителен знак за безконтактно плащане: графично изображение на радиочестота „” и/или отличителната дума: за безконтактни карти, брандирани с лого на MasterCard – „Paypass”, за безконтактни карти, брандирани с лого на Visa – „Paywave”;
- 1.3. **Персонален идентификационен номер (ПИН)** представлява комбинация от цифри и служи за идентифициране на картодържателя. ПИН е известен само и единствено на картодържателя, на чието име е издадена банковата карта. ПИН може да бъде променен от картодържателя посредством терминално устройство АТМ (банкомат) в страната, собственост на банката или такъв, обслужван от системата на „БОРИКА – БанкСервиз” АД;
 - 1.4. **Секретен код (СК)** представлява комбинация от цифри, букви и знаци за идентификация на картодържателя и банковата карта при извършване на електронно плащане в интернет чрез виртуални терминални устройства – ПОС. СК се генерира при подадено от картодържателя искане за ползване на услугата „3D защита”. СК може да бъде променен от картодържателя;
 - 1.5. **Сметка** е разплащателна платежна сметка, водена от банката на името на титуляря, по която са издадени една или повече банкови карти, по която се отчитат операциите, извършени с тях и по която се плащат таксите, комисионите и разностите, както и главницата, лихвите, неустойките, обезщетенията, дължими от титуляря, в случай че по сметката е отпуснат одобрен от банката кредит;
 - 1.6. **Титуляр** е лицето, с което банката е сключила договор за дебитна/кредитна карта и на чието име се води сметката, обслужваща операциите, извършени с банковите карти, издадени към нея;
 - 1.7. **Картодържател** е физическо лице, на чието име е издадена банковата карта. Картодържателят се определя в предварително подадено от титуляря искане за издаване на карта по образец на банката. Картодържателят е и „основен картодържател”, когато:
 - същият е титуляр – физическо лице, или
 - е посочен като първи по ред картодържател от титуляр, който е бизнес клиент;
 - 1.8. **Допълнителен картодържател** е физическо лице, на чието име по искане на титуляря е издадена банкова карта при наличието на съществуваща банкова карта на основен картодържател. Допълнителен картодържател за дебитна карта може да бъде и непълнолетно лице. Могат да бъдат посочени повече от един допълнителни картодържатели. Те имат правата и задълженията на картодържател;
 - 1.9. **Месечно извлечение по сметка с кредитна карта, обвързана с кредитен лимит** е изявление на банката в писмена или електронна форма за операции, извършени с кредитна/и карта/и, издадени към сметката за един отчетен период, в т.ч. всички извършени по сметката платежни операции, включително операциите с всяка от издадените към сметката карти, както и данни за сумите, вида и датата на извършване на операциите, датата на осчетоводяване на операциите в системата на банката, минималната погасителна вноска и другите изискуеми суми и техния падеж, начислените по сметката такси, лихви и комисиони съгласно договора за кредитна карта, настоящите Общи условия и тарифата на банката;
 - 1.10. **Месечно извлечение за кредитна карта** е изявление на банката в писмена или електронна форма за операции, извършени с дадена карта, за един отчетен период. Тази справочна информация съдържа данни за операциите – дата на извършване, дата на осчетоводяване, вид на платежната операция, информация за търговец-устройство, сума и валута на платежната операция, сума на операцията във валутата на сметката, както и начислените такси към платежните операции;
 - 1.11. **Отчет по сметка**, която обслужва дебитна или кредитна карта, която не е обвързана с кредитен лимит има характеристиките на информацията по Раздел XVII от Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на юридически лица/търговци и по Раздел XVIII от Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица на „Алианс Банк България” АД;
 - 1.12. **Отчетен период** е всеки календарен месец от срока на действие на сключения договор за банкова карта, считано от 1-во до последно число на месеца, за който период банката издава извлечение;
 - 1.13. **Оперативни лимити** са определени от банката нива на достъп до средства по сметката чрез банкова карта в следните варианти: за една операция; за ден; за 7 дни; при следното разделение на операциите, извършвани с банкова карта: плащане на стоки и услуги, и теглени на пари в брой;
 - 1.14. **Кредитен лимит** е максималният размер на кредита по сметката, който банката разрешава да бъде ползван с платежни инструменти, предоставени или договорени към нея;
 - 1.15. **Разполагаема наличност** е сумата на внесените средства по сметката, увеличена с неусвоен кредитен лимит (в случаите на отпуснат кредитен лимит), намалена с определен в Тарифата за лихви, такси и комисиони на банката (тарифата) минимален неснижаем остатък, когато се предвижда такъв;
 - 1.16. **Неразрешен овърдрафт** е всяко допуснато превъздействие на располагаемата наличност, увеличена с размера на минималния неснижаем остатък, следствие на извършена операция и/или начислени от банката по сметката лихви, неустойки, обезщетения, такси, комисиони или разности;
 - 1.17. **Падеж** е датата, на която титулярят е длъжен да погасява дължимите суми, възникнали при ползването на банковата карта през определен отчетен период и крайната дата, на която титулярят е длъжен да погаси всички задължения по кредита;
 - 1.18. **Минимална погасителна вноска (МПВ)** е сумата, която титулярят е длъжен да погасява ежемесечно, във връзка с ползването на кредитна/и карта/и;
 - 1.19. **Гратисен период** е срок, в който титулярят не дължи лихва за извършени операции от типа плащане при търговец, в случай че няма просрочени задължения от предходен отчетен период. Срокът на гратисния период е до 45 календарни дни. За гратисния период банката не начислява лихва върху сумата на съответното задължение, но само в случай че то бъде погасено. При непозасяване на съответното задължение на падежа, лихвата се начислява върху непозасеното задължение с обратна дата, считано от датата на възникването му;
 - 1.20. **Авторизация** е процес на одобрение на операция, извършена с карта от страна на системата на картов оператор или авторизационната система на банката, при която се блокира заявената от картодържателя сума след проверка на техническите параметри на картата и след проверка на располагаемата наличност. Блокираната сума се осчетоводява по сметката на титуляря след изпращане на финансово съобщение от страна на институцията, обслужваща съответното устройство, на което е извършена операцията. Срокът за изпълнение на финансовото представяне е до 45 дни от датата на извършване на операцията;
 - 1.21. **Режим on-line** е режим, при който платежната операция се извършва чрез инициране на съобщение от терминалното устройство в реално време към авторизационната система на издателя. Информацията за одобрение или отказ на платежната операция, извършена в този режим се получава от издателя на платежния инструмент или от международния картов оператор, според параметрите на платежния инструмент.
 - 1.22. **Режим off-line** е режим, при който платежната операция се изпълнява без да се изисква одобрение в реално време от авторизационната система на издателя или на обслужващия го оператор на картова система. Одобрението или отказът на

платежната операция се определя на база параметрите на платежния инструмент, инсталирани в носителя за софтуерна информация (чип или магнитна лента), които са прочетени / обработени от терминалното устройство в процеса на извършване на платежната операция.

- 1.23. **Безконтактна платежна операция** – платежна операция, която се извършва чрез доближаване на безконтактна дебитна или кредитна международна платежна карта до безконтактен четец на ПОС-терминално устройство. Информацията между платежният инструмент и устройството се обменя на база определена радио-честота. Безконтактна платежна операция се изпълнява до определена стойност без въвеждане на ПИН - код, която се дефинира за всяка държава от международните картови организации. Безконтактна платежна операция може да бъде изпълнена както в режим on-line, така и в режим off – line.
- 1.24. **Контактна платежна операция** – платежна операция, която се извършва чрез обработване на данните на платежния инструмент от терминалното устройство чрез поставяне на картата в четящото устройство на терминала.
- 1.24.1. При извършване на контактна платежна операция чрез обработване на данните от чипа на платежната карта, терминалното устройство изисква въвеждане на ПИН-код. При тези платежни операции не се изисква подпис върху разписката от терминалното устройство от страна на оправомощения ползвател на платежния инструмент.
- 1.24.2. При извършване на контактна платежна операция чрез обработване на данните от магнитната лента на платежния инструмент от терминалното устройство. При тези платежни операции оправомощеният ползвател е задължен да погпише разписката, генерирана от терминалното устройство, която потвърждава изпълнена платежна операция.
2. В отношенията, възникващи между банката и титуляря по повод и във връзка с откриването, воденето и закриването на сметката, по която са издадени една или повече дебитни карти, се прилагат и специфичните определения и терминология, установени в Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на юридически лица/търговци и в Общи условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица на „Алианс Банк България“ АД.

IV. Сключване на договор за банкова карта. Издаване и предоставяне на банкова карта и ПИН

1. Всяко лице, което желае да сключи договор за банкова карта, подава писмено Искане по образец на банката, като за целта следва да има открита разплащателна платежна сметка при банката или да поиска да му бъде открита такава.
2. Банковата карта е собственост на банката и се предоставя ведно с ПИН (в запечатан плик) лично на картодръжателя.
3. Банковата карта се издава на името на картодръжателя, ползва се лично от него и не може да бъде предоставяна на трети лица. При неявяване на картодръжателя в заявената локация за получаване на банковата карта и ПИН в срок до 30 дни от датата на издаването – същите се унищожават служебно от банката.
4. Банката активира банковата карта в деня на предаването на картодръжателя. При получаване на банковата карта и плик с ПИН картодръжателят полага подпис, както върху Искането или друг, определен от банката документ, който удостоверява получаването на банковата карта, така и върху панела за подпис на обратната страна на банковата карта.
5. По време на действие на договора за банкова карта титулярият може да поиска от банката към сметката да бъдат издадени нови допълнителни банкови карти на Допълнителни картодръжатели.

V. Използване на услугата „3D защита“. Издаване и предоставяне на СК

1. По време на действие на договора за банкова карта, всеки картодръжател може да поиска от банката да бъде активирана услугата „3D защита“ за съответна банкова карта. Услугата представлява електронен метод за защита и контрол на плащания с банкови карти в интернет. Международните картови организации участват чрез наименовани свои версии, както следва: за Visa International – Verified by Visa, за MasterCard Worldwide – MasterCard Secure Code. Услугата изисква регистрация на банковата карта и нейния картодръжател, която е едно кратен процес, извършван чрез въвеждане на Секретен код от картодръжателя на посочен от банката интернет адрес. При регистрацията картодръжателят създава свой потребителски профил, който съдържа определени реквизити, които служат за негова автентикация при интернет разплащания. Достъпът на картодръжателя до неговия потребителски профил се извършва чрез въвеждане на номера на банковата карта и Валиден СК.
2. Активирането на услугата „3D защита“ се извършва по инициатива на картодръжателя – чрез писмено искане. Банката предоставя отделен СК за всяка банкова карта.
3. Банката предоставя само на съответния картодръжател временен СК, който е валиден за срок от 72 часа от момента на генерирането му. Банката изпраща информация, която съдържа временния секретен код и точния час на неговото генериране чрез електронно съобщение на електронна поща на посочен от картодръжателя адрес.
4. В периода на валидност на временния СК картодръжателят има възможност да активира потребителския си профил за защита чрез получения временен СК и съгласно инструкциите да извърши регистрация за ползване на услугата „3D защита“ за банковата карта. За успешната регистрация за услугата картодръжателят следва да изпълнява указанията на страницата за регистрация.
5. Всички активирани СК и данни, свързани с регистрацията, използването и управлението на услугата „3D Защита“ от картодръжателя, са конфиденциални и индивидуални за всеки картодръжател. Картодръжателят няма право да ги предоставя на трети лица, да ги разгласява или да ги разпространява по какъвто и да е начин.
6. Услугата „3D защита“ може да бъде използвана от картодръжателя, след като е извършил успешно своята регистрация и е получил постоянен СК за банковата карта, при електронни плащания чрез виртуални терминални устройства ПОС, когато съответният търговец е сертифициран по програмата „MasterCard SecureCode“ и/или „Verified by Visa“. Въвеждането на верен СК при регистрирана такава услуга е равносилно на въвеждането на ПИН при операция с банкова карта. Всяка операция при безналично плащане, потвърдена чрез СК, се приема за осъществена със знание, участие и/или съгласие на картодръжателя, на чието име е издадена банковата карта.

VI. Срок на валидност на издадена банкова карта. Срок на договора за банкова карта

1. Банковата карта се издава със срок на валидност, който изтича в края на месеца, релефно отпечатан върху нея.
2. В месеца, в който изтича срокът на валидност на банкова карта, банката автоматично издава на картодръжателя нова банкова карта.
3. В случай, че титулярият не желае да бъде издадена нова банкова карта към сметката или не желае издаването на нова банкова карта на конкретен картодръжател, той е длъжен да уведоми банката не по-късно от 1 (един) месец преди изтичане на срока на съответната банкова карта.
4. Картодръжателят е длъжен да върне банковата карта в банката след изтичане на валидността или при предсрочно прекратяване на договора за банкова карта.

5. Договорът за банкова карта е със срок 26 (двадесет и шест) месеца, считано от датата на подписването му. В случай, че договорът не е прекратен от една от страните по него, той автоматично подновява действието си за срока по предходното изречение.

VII. Промени в правоотношението

1. Всички предвиджани от банката промени, свързани с Общите условия за откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица, съответно на юридически лица (Общите условия), както и с тарифата на банката, ще бъдат предоставени на титуляря не по-малко от два месеца преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, на дълготраен носител във вид на разбираем текст и в достъпна форма на български език. Банката ще предоставя предложените промени на хартиен носител (при поискване от титуляря), ще ги изпраща на посочен от титуляря имейл адрес, ще ги предоставя в банковите салони и ще ги публикува на интернет сайта си <http://bank.allianz.bg/>, като се счита, че публикуваните в интернет сайта промени са предоставени на дълготраен носител.
2. В случай, че титулярят не е съгласен с предлаганите промени, той следва да заяви това пред банката преди датата, на която е предвидено промените да влязат в сила. В този случай титулярят има право да прекрати договора за банкова карта преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения и след като погаси задълженията си по договора. Липсата на изявление в този срок се счита за съгласие и е основание за банката да прилага новите условия по отношение на титуляря и на картодържателя.
3. Страните могат по взаимно съгласие да разширят обхвата на предоставените платежни услуги или да променят други условия, свързани с използването на платежна сметка. В този случай промените влизат в сила, съобразно договореното между страните.

VIII. Прекратяване на договора за банкова карта

1. Договорът за банкова карта се прекратява след погасяване на всички задължения, свързани с използването на банковата карта, в следните случаи:
 - 1.1. едностранно, с предизвестие от титуляря, подадено два месеца преди изтичане на срока на договора за банкова карта. Титулярят връща всички банкови карти, издадени към сметката;
 - 1.2. едностранно, с двумесечно предизвестие от банката;
 - 1.3. при смърт на физическо лице титуляр, както и при поставянето му под пълно или ограничено запрещение – от момента на писменото уведомяване на банката за тези факти;
 - 1.4. при прекратяване, обявяване в неплатежоспособност и откриване на производство по несъстоятелност или при ликвидация на титуляр юридическо лице, респ. заличаване на титуляр едноличен търговец.
2. При отправяне/получаване на предизвестие за прекратяване на договора за банкова карта независимо от основанията за това банката деактивира издадената/ите към сметката банкова/и карта/и, а титулярят се задължава да погасява в срок всички задължения, произтичащи от използването на банковите карти, издадени към сметката.
3. Независимо от основанията за прекратяването, сметката към която са издадени дебитни карти, може да бъде закрита минимум 30 (тридесет) дни след датата на подаване/получаване на предизвестията, посочени в този раздел, в случай че титулярят е заявил закриване на сметката.

IX. Общи принципи и начини за използване на банкова карта

1. С всички видове банкови карти, издавани от банката, могат да бъдат извършвани следните операции на територията на Република България и в чужбина:
 - 1.1. теглене на пари в брой чрез терминални устройства ATM, обозначени с търговската марка на съответната международна картова организация;
 - 1.2. безналично плащане на стоки и услуги и получаване на пари в брой чрез терминални устройства ПОС в обекти, обозначени с търговската марка на съответната международна картова организация;
 - 1.3. безналично плащане на стоки и услуги чрез виртуални терминални устройства ПОС през интернет сайтове със съответните обозначения;
 - 1.4. безналично плащане на услуги чрез терминални устройства ATM (само на територията на Република България);
 - 1.5. справочни (само на територията на Република България) и други платежни и неплатежни операции;
 - 1.6. възстановяване на средства по операция, извършена с карта по сметка на картата, чрез кредитен превод (refund).
2. Само с кредитни карти може да бъде извършвано безналично плащане на стоки и услуги на територията на Република България и в чужбина чрез използване на импринтер (механично устройство за нареждане на операции чрез снемане на отпечатък от банковата карта върху специално изработена за целта разписка).
3. Картодържателят извършва операции с банковата карта, като:
 - 3.1. при използване на банкова карта на терминални устройства ATM картодържателят нарежда избраната операция чрез въвеждане на ПИН;
 - 3.2. при използване на банкова карта на терминални устройства ПОС картодържателят представя при поискване документ за самоличност и нарежда операцията чрез въвеждане на ПИН и/или полага на подпис върху отпечатаната разписка;
 - 3.3. при резервации (само с кредитна карта) и/или плащаня чрез виртуални терминални устройства ПОС картодържателят използва и последните три цифри (т. нар. CVC2 код/CVV код), изписани с наклонен шрифт върху хартиената ивица на гърба на картата. Ако търговецът е обозначен с „Verified by Visa“ и/или „MasterCard Secure Code“ и картодържателят е абониран за услугата „3D защита“, картодържателят въвежда валиден СК;
 - 3.4. при извършване на транзакции с кредитна карта чрез импринтер картодържателят представя документ за самоличност и разрешава снемането само на един отпечатък, като нарежда операцията чрез подписването на отпечатъка.
 - 3.5. при плащане с безконтактна платежна карта на терминално устройство в търговски обект, локализиран в страната или в чужбина, плащането може да бъде наредено безконтактно като картата се доближава до четящото устройство на терминала.
 - 3.5.1. Когато безконтактното плащане е до одобренията от международната картова организация лимити в страната, плащането се извършва без въвеждане на ПИН – код, като може да бъде изпълнено в режим off-line.
 - 3.5.2. При опит за извършване на безконтактна платежна операция, чиято стойност е над определения за съответната държава лимит, ПОС – терминалното устройство може да изиска чрез надпис на екрана - извършване на контактна платежна операция чрез обработване на данните от чипа на картата или на данните от магнитаната лента на картата или да позволи извършване на безконтактна платежна операция, но с въвеждане на ПИН-код, която да се изпълни в режим online.
 - 3.6. Картата дава право на картодържателя да я използва за извършване на платежни операции в страната и в чужбина, както в режим on-line, така и в режим off-line.

4. С полагане на подписа си и/или въвеждане на информацията, посочена в предходната точка, картодържателят се съгласява с верността на сумата.
5. Лицата, приемащи плащания с банковата карта, имат правото да искат авторизация на плащането с банковата карта, при което се блокират средства от разполагаемата наличност.
6. Всеки допълнителен картодържател има право на достъп до целия размер на разполагаемата наличност, който достъп се контролира от титуляря чрез оперативните лимити. Издаването, използването, операциите с допълнителните банкови карти и възникващите във връзка с това задължения, както и лихвите, неустойките, обезщетенията, таксите, комисионите и разноските са за сметка на титуляря.
7. Използването на банковата карта се извършва съгласно действащото законодателство на Република България, нормите на съответната международна картова организация, чиято търговска марка е посочена върху банковата карта, настоящите Общи условия, договора за банкова карта и тарифата на банката.
8. Банката си запазва правото да разширява или стеснява видовете операции, които картодържателят има възможност да извърши- ва чрез картата, информация за което може да се предоставя в банковите локации или на интернет страницата на банката.
9. В случай, че картодържателят забрави своя ПИН по негово писмено искане, Банката осигурява издаването на нов ПИН, който предоставя лично на картодържателя.
10. При получаване на генериран нов ПИН, заявен от картодържателя към съществуваща активна карта, картодържателят е задължен да актуализира информацията за ПИН – кода върху чипа на картата. Актуализиране на ПИН-а в чипа на картата може да се извърши само на банкомат, който е част от системата на картов оператор БОРИКА – Банксервиз АД.

Х. Условия за откриване на сметка и обслужване на операциите към договор за кредитна карта

1. Банката открива платежна сметка след предоставяне на следните документи и информация за титуляря:
 - 1.1. Титуляр – физическо лице:
 - 1.1.1. Искане за откриване на сметка по образец на банката;
 - 1.1.2. Лични данни по документ за самоличност и образци от подписите на лицата, които имат право да се разпореждат с парите по сметката. Подписите на тези лица трябва да са положени в присъствие на упълномощен за това служител на банката или да са заверени нотариално;
 - 1.1.3. Пълномощно с изричен текст за оправомощаване на лице/а да осъществява/т от името и за сметка на титуляря разпореж- гане с пари по сметката. Подписът на упълномощителя трябва да бъде заверен нотариално или да бъде положен в присъствие на лице, оправомощено за това от банката. Нотариално завереното пълномощно се представя в оригинал или в копие, заверено с „Вярно с оригинала“.
 - 1.2. Титуляр – търговец, местно лице:
 - 1.2.1. Искане за откриване на сметка по образец на банката;
 - 1.2.2. Единен идентификационен код;
 - 1.2.3. Лични данни по документ за самоличност и образци от подписите на лицата, които имат право да се разпореждат с парите по сметката. Подписите на тези лица трябва да са положени в присъствието на оправомощен за това служител на банката или да са заверени нотариално;
 - 1.2.4. Пълномощно, с изричен текст за оправомощаване на лице/а да осъществява/т от името и за сметка на титуляря разпореж- гане с пари по сметката. Подписът на упълномощителя трябва да бъде заверен нотариално или да бъде положен в присъствие на лице, оправомощено за това от банката. Нотариално завереното пълномощно се представя в оригинал или в копие, заверено с „Вярно с оригинала“.
 - 1.3. Титуляр – юридическо лице, което не е търговец:
 - 1.3.1. Искане за откриване на сметка по образец на банката;
 - 1.3.2. ЕИК за регистрация по БУЛСТАТ;
 - 1.3.3. Извлечение от учредителния акт на лицето, което открива сметката, с което се установяват правомощията за разпореж- гане с неговото имущество, заверено с „Вярно с оригинала“ от лицата, които представляват титуляря;
 - 1.3.4. Удостоверение за актуално правно състояние, с което се удостоверяват лицата, които управляват и представляват титуляря;
 - 1.3.5. Лични данни по документ за самоличност и образци от подписите на лицата, които имат право да се разпореждат с парите по сметката. Подписите на тези лица трябва да са положени в присъствието на оправомощен за това служител на банката или да са заверени нотариално;
 - 1.3.6. Пълномощно с изричен текст за оправомощаване на лице/а да осъществява/т от името и за сметка на титуляря разпореж- гане с пари по сметката. Подписът на упълномощителя трябва да бъде заверен нотариално или да бъде положен в присъствие на лице, оправомощено за това от банката. Нотариално завереното пълномощно се представя в оригинал или в копие, заверено с „Вярно с оригинала“.
 - 1.4. Титуляр – физическо лице, което упражнява професионална дейност:
 - 1.4.1. Искане за откриване на сметка, по образец на банката;
 - 1.4.2. ЕИК по БУЛСТАТ;
 - 1.4.3. Лични данни по документ за самоличност и образци от подписите на лицата, които ще имат право да се разпореждат с парите по сметката. Подписите на тези лица трябва да са положени в присъствие на упълномощен за това служител на банката или да са заверени нотариално.
 - 1.4.4. Пълномощно с изричен текст за оправомощаване на лице/а да осъществява/т от името и за сметка на титуляря разпореж- гане с пари по сметката. Подписът на упълномощителя трябва да бъде заверен нотариално или да бъде положен в присъствие на лице, оправомощено за това от банката. Нотариално завереното пълномощно се представя в оригинал или в копие, заверено с „Вярно с оригинала“.
2. Банката има право да изисква при необходимост и по собствена преценка и други документи за откриване и водене на платежна сметка, за което предварително уведомява лицето, което открива сметката.
3. Изменения в предоставените данни и документи имат сила по отношение на банката само от момента, в който тя е била писмено уведомена за тях от титуляря. Титулярят е длъжен незабавно да уведоми писмено банката при настъпване на обстоятелства, които са от значение за идентификацията му като титуляр при обслужването на сметката.
4. Банката обработва личните данни на титуляря при спазване на Закона за защита на личните данни и е лице, задължено да прилага мерките и спазва задълженията, регламентирани в специалното законодателство против изпирането на пари и борбата с тероризма. Титулярът е длъжен да предоставя всички изискуеми документи за собствената си идентификация.
5. При операции по Раздел IX, т. 1, се прилагат обменните курсове, описани в Раздел XI „Валутни курсове“ от настоящите Общи условия.
6. Срокове за изпълнение на платежна операция с кредитна карта:

- 6.1. Срокът за изпълнение на платежна операция с кредитна карта е до 45 (четиридесет и пет) календарни дни, считано от датата на извършване на операцията с картата;
- 6.2. Заверяването и задължаването на сметката по повод платежни операции, извършени с картата, се изпълнява в деня на осчетоводяване на транзакцията в банката.
7. Вальор на заверяване
- 7.1. Вальорът на заверяване на сметката на титуляря за получен кредитен превод е не по-късно от работния ден, в който сметката на банката е заверена със сумата по платежната операция;
- 7.2. Банката осигурява на разположение на титуляря получената сума по платежната операция незабавно, след като сметката на банката е заверена със сумата.

XI Валутни курсове

1. Разплащането между издателя на картата и институцията, обслужваща терминалното устройство, по повод изпълнена платежна операция, може да бъде обработено на национален сетълмент през БНБ или на международен сетълмент – чрез съответната международна картова организация. Банката/финансовата институция, обслужваща терминалното устройство, на което е извършена платежната операция, определя как ще бъде изпълнен сетълментът за съответната платежна операция. При сетълмент, изпълнен чрез БНБ, банката използва за разплащане националната валута. При сетълмент, изпълнен чрез международните картови организации, банката използва Валута евро.
2. При платежни операции, обработени чрез сетълмент през БНБ, превалутирането към сметки на титуляря в евро и щатски долари се извършва по обменен курс „купува“ за безкасови операции на банката, публикуван на сайта на банката за деня на осчетоводяване на платежната операция по сметката на титуляря.
3. При платежни операции, обработени чрез сетълмент през международните картови организации, банката получава сумата на операцията в евро по курс, определен от съответната картова организация. Превалутиране към сметката на титуляря се извършва:
 - за сметки в BGN – превалутирането е от евро към лева по курс „продава“ за безкасови операции на банката, публикуван в сайта. Ако платежната операция е извършена на територията на Р България в национална валута, не се извършва превалутиране;
 - за сметки в щатски долари – има превалутиране на валутата от евро в BGN по курс „продава“ и от лева в щатски долари по курс „купува“ за безкасови операции за съответните валути, публикувани в сайта на банката.
4. С нареждането на операции по начините, посочени по-горе, кар-тодържателят нарежда извършването на превалутирането в други валути, различни от валутата на сметката да се прави по начин, посочен в предходните точки.

XII. Разходи, лихви, такси, комисиони, неустойки и обезщетения

1. Разходите на титуляря към момента на сключване на договора за кредитна карта се формират от:
 - 1.1. такса за издаване на банкова карта – събира се от разполагаемата наличност по сметката или минималния неснижаем остатък при наличие на такъв;
 - 1.2. годишна такса за обслужване на кредитна карта. Таксата за първата година се начислява в последния работен ден на месеца, в който картата е била активирана, а за всяка следваща година – в последния работен ден на месеца, в който картата е била издадена. Таксата се събира от разполагаемата наличност или минималния неснижаем остатък при наличие на такива, а в противен случай се отчита като неразрешен овърграфт;
 - 1.3. такса за учредяване на обезпечение, съгласно тарифата на банката.
2. Олихвяването на средствата, усвоени от Кредитния лимит чрез банкова карта, се извършва от деня на възникване на задължението. Лихвите са в размери, съгласно тарифата на банката.
3. Собствените средства по сметката се олихвяват с лихва за съответния вид валута, съгласно тарифата на банката, при база действителен брой дни/365 дни. Лихвата се начислява ежедневно при наличие на собствени средства и се изплаща по сметката в края на всяка календарна година, както и при закриването.
4. Върху сумите, представляващи неразрешен овърграфт, се начислява лихва, съгласно тарифата на банката.
5. Всички такси, свързани с издаването и обслужването на банкова карта, включително подробни данни относно размера на първоначалната и годишна такса, комисионите, дължими за отделните видове операции, както и годишната ставка на приложимите лихвени проценти, обезщетенията и неустойките са посочени в Тарифата на банката. Всички разходи по предходното изречение са дължими от титуляря на сметката.

XIII. Уведомяване при унищожаване, изгубване, кражба, противозаконно отнемане. Блокиране и деблокиране използването на банкова карта. Мерки за сигурност

1. Без значение на вида на издадената банкова карта в случаите на унищожаване, изгубване, кражба, противозаконно отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправилен начин на банковата карта, узнаване на ПИН от трето лице, както и за извършването на операция с банковата карта, която не е разрешена от картодържателя, титулярят и/или картодържателят се задължават да уведомяват незабавно банката по един от следните начини:
 - 1.1. по телефон на следния номер: 0 800 13 014 – денонощно, или
 - 1.2. по факс на следния номер: 02/9215 505 – в работно време, или
 - 1.3. на имейл адрес cards@bank.allianz.bg – в работно време, или чрез писмено заявление.
 Ако уведомлението е извършено чрез комуникационно средство, незабавно възможност за спазване на писмена форма, титулярят или картодържателят е длъжен да го потвърди и в писмена форма в рамките на 3 дни от датата на подаването му. За писмена форма се счита и изпращането на имейл, подписан с квалифициран електронен подпис (КЕП). Титулярят и/или картодържателят могат да уведомят обслужващия системен картов оператор на телефон 02/970 2600 денонощно. При уведомяване на картовия оператор титулярят или картодържателят е длъжен да посочи номера на банковата карта, след което операторът блокира картата незабавно.
2. Банката блокира използването на всички видове банкови карти в следните хипотези:
 - 2.1. при поискване от картодържател или титуляр;
 - 2.2. след трикратно последователно въвеждане на неверен ПИН;
 - 2.3. при забравяне или задържане на банковата карта в терминално устройство ATM;
 - 2.4. при унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправилен начин на банковата карта, както и при узнаване на ПИН от трето лице; в този случай банката блокира банковата карта на основание уведомление, подадено по начините, описани в предходната точка;

- 2.5. при забава на погасяване на неразрешен овърдрафт, продължила повече от 15 дни, както и във всички останали случаи на забавено изпълнение на дължими суми от титуляря, произтичащи от ползването на банкова карта;
- 2.6. при заявено искане за отказ от ползване на банковата карта;
- 2.7. когато картодържателят или титулярят не изпълнява свои задължения по настоящите Общи условия или титулярят не изпълнява задълженията си по договора за банкова карта;
- 2.8. в други случаи, посочени в договора за банкова карта.
3. Банката има право да блокира използването на банкова карта по обективни причини, свързани със:
 - 3.1. сигурността на банковата карта;
 - 3.2. съмнение за неразрешена употреба на банковата карта;
 - 3.3. употреба на банковата карта с цел измама;
 - 3.4. значително нараснал риск титулярят да не е в състояние да изпълни свое задължение към банката за плащане, свързано с използването на банкова карта.
4. Банката блокира използването на всички банкови карти, издадени към една сметка, и в случаите на блокиране на сметката:
 - 4.1. при блокиране на платежната сметка по разпореждане на компетентен орган;
 - 4.2. по искане на титуляря – при изгубване или противозаконно отнемане на документ за самоличност или други обстоятелства, създаващи риск от неправомерен достъп до средствата по платежната сметка;
 - 4.3. по искане на наследниците при смърт на титуляря (за физически лица);
 - 4.4. в случай на установена или вероятна злоупотреба и/или осъществен достъп до сметката от трето неоправомощено лице;
 - 4.5. по нареждане на титуляря.
5. При поискване от страна на картодържател или на титуляря банката блокира банковата карта в срок до 5 (пет) часа след получаване на уведомлението, когато тя се използва за операции в режим on-line. За операции в режим off-line банковата карта се блокира в срок от 8 (осем) дни след получаване на уведомлението, дори и картодържателят да е действал умишлено или при проявена груба небрежност.
6. Банката обявява банковата карта за невалидна пред системния картков оператор в случай на забравена или задържана банкова карта от терминално устройство ATM в чужбина по искане на картодържателя или на титуляря, както и при повреждане или унищожаване на банковата карта.
7. Ако банковата карта е блокирана по искане на картодържателя или на титуляря или в резултат на трикратно последователно въвеждане на неверен ПИН, тя може да бъде активирана в срок от 1 (един) работен ден след подаване на писмена молба лично от картодържателя/титуляря. Писмената молба може да бъде подадена и по имейл, подписана с КЕП.
8. Банката деблокира банковата карта или я заменя с нова, след като причините за блокирането отпадат.
9. С цел сигурност и контрол върху плащанията банката е заложила спрямо всеки вид банкова карта конкретни оперативни лимити, описани в Приложение № 1 към тези Общи условия. Банката издава всяка банкова карта със стандартно предвидените оперативни лимити. Титулярят може да поиска установяването на нови лимити за всяка банкова карта, издадена към сметката.

XIV. Права и задължения на картодържателя и титуляря

1. Картодържателят има право:
 - 1.1. да извършва операции с банковата карта, съгласно настоящите Общи условия, до размера на разполагаемата наличност и съгласно определените от титуляря оперативни лимити по видове операции;
 - 1.2. да получава извлечения за извършените с банковата карта операции;
 - 1.3. да иска деблокиране на банковата карта в случаите, когато той е поискал това блокиране;
 - 1.4. да оспори извършени операции с банковата карта;
 - 1.5. да поиска активиране на услугата „3D защита“ за всяка издадена на негово име банкова карта;
 - 1.6. да поиска активирането на нов СК за банковата карта при условията на тези Общи условия;
 - 1.7. да управлява активираната му „3D защита“ чрез персонален за банковата карта потребителски профил;
 - 1.8. да получи настоящите Общи условия при поискване в банкатам;
 - 1.9. да поиска издаване на нов ПИН-код.
2. Титулярят има право:
 - 2.1. да се информира за движението по сметката;
 - 2.2. да подаде възражение за установена от него грешка или нередовност при водене на сметката от банката;
 - 2.3. да поиска блокиране/деблокиране на банкова карта, издадена към неговата сметка;
 - 2.4. да заяви допълнителна банкова карта към съществуваща активна основна банкова карта;
 - 2.5. да заяви промяна на оперативните лимити на определена от него банкова карта, издадена към неговата сметка;
 - 2.6. да прекрати договора за банкова карта;
 - 2.7. да иска преиздаване на банковата карта с нова в следните случаи: увреждане на магнитната лента на банковата карта (надраскване или демагнетизиране), блокиране чипа на банковата карта, механична повреда на банковата карта (счупване или пробиване), изгубване или противозаконно отнемане на банковата карта, изгубен или забравен ПИН. В описаните случаи новата банкова карта и ПИН се получават лично от картодържателя в банката в срок от седем дни от датата на подаване на искането.
3. Картодържателят се задължава:
 - 3.1. при получаване на банковата карта да провери номера, отпечатан на лицевата страна и при несъответствие с номера, посочен в плика с ПИН да откаже приемането на банковата карта;
 - 3.2. да използва банковата карта само лично и да я съхранява надлежно, като я пази от изгубване, унищожаване (демагнетизиране, счупване, надраскване с остри предмети и други, правещи я незодна за употреба) и да предприема всякакви мерки за защита на банковата карта от неправомерни действия на трети лица (напр. копиране на информацията, записана върху банковата карта) с грижата на добър стопанин;
 - 3.3. да пази в тайна своя ПИН, като взема всички необходими мерки срещу узнаването му от трети лица;
 - 3.4. да не записва своя ПИН по начин, който дава възможност за узнаването му от друго лице, включително върху банковата карта или върху друга вещь, която носи/съхранява заедно с банковата карта;
 - 3.5. при безлично плащане с банковата карта да се легитимира пред търговеца чрез въвеждане на валиден СК или ПИН, ако търговецът/устройството изискват това;
 - 3.6. при извършване на операции чрез терминални устройства ПОС да се легитимира пред търговеца при поискване от негова страна;
 - 3.7. при извършване на операции чрез терминални устройства ATM да се легитимира чрез въвеждане на ПИН;
 - 3.8. при подадено възражение да предостави в банката в тридневен срок всички документи, които притежава, свързани с операцията;
 - 3.9. да върне банковата карта при получаване на преиздадена, подновена банкова карта или при прекратяване на договора за банкова

- карта; В случай на невръщане на банковата карта да заплати съответната такса, съгласно тарифата на банката; Разпоредбите на предходното изречение не важат в случаите на открадната/иззубена карта, както и за задържана на АТМ банкова карта;
- 3.10. да съобщава на банката за промени в постоянния си адрес или данните за контакт, посочени от него, в срок не по-късно от 7 (седем) дни от промяната;
 - 3.11. да следи извлеченията за извършените с банковата карта операции; в случай на съмнение относно някоя от операциите незабавно да уведоми банката;
 - 3.12. да се запознае и спазва настоящите Общи условия.
 - 3.13. при получаване на заявен нов ПИН към съществуваща карта да актуализира информацията за новия ПИН върху чипа на картата, съгласно разпоредбите на чл. 10 от раздел IX Общи принципи и начини на използване на банкова карта. В противен случай, картата е неизползваема за извършване на платежни операции от типа „платане при търговец“, в чийто търговски обект е инсталиран ПОС-терминал, който е с технология за обработване на чип карти.
4. Титулярят се задължава:
 - 4.1. да запознае всеки един от картодържателите с правата и задълженията му, свързани с ползването на банковата карта и произтичащи от тези Общи условия и от договора за банкова карта;
 - 4.2. да погасява в срок всички задължения, произтичащи от използването на банковата/те карта/и, издадена/и по негово искане;
 - 4.3. Да осигурява наличност по сметката за извършване на платежни операции с издадената/ите към сметката карта / и. Сметката може да бъде задължена и над разполагаемата наличност при извършване на платежни операции с карти в режим off-line и/или за събиране на дължими такси и комисионни. В случай, че бъдат извършени платежни операции над разполагаемата наличност или тя бъде надвишена по друг начин във връзка с използването на картата, надвишението се оформя като неразрешен овърдрафт. Титулярят е длъжен да погаси сумата на неразрешения овърдрафт незабавно след узнаване за превишението. В случаите, когато превишението е в резултат наредени платежни операции с карта, издадена на името на Титуляря, се счита че Титулярят е узнал от момента на извършване на платежната операция. Банката уведомява Титуляря за превишението с месечно извлечение, когато превишението е извършено с платежна операция с кредитна карта или чрез извлечение за движение по сметката, когато превишението е извършено с дебитна карта.
 - 4.3. В случай на невръщане на картата от страна на картодържател, да заплати съответната такса, съгласно тарифата на банката;
 - 4.4. да уведомява банката за промени в постоянния си адрес или седалище, или адрес на управление, или адрес за кореспонденция, или данните за контакт, посочени от него, в срок не по-късно от 7 (седем) дни от промяната;
 - 4.5. да уведомява банката при промяна в другите данни, посочени от него;
 - 4.6. с подписване на договора за банкова карта титулярят декларира, че цялата информация, която е предоставил на банката е вярна, както и че не е укрив факти и обстоятелства от съществено значение за извършването на преценка от страна на банката за сключване на договора за банкова карта, за неговата кредитоспособност или за начина на обезпечаване на вземанията.
 - 4.7. Титулярят се задължава да спазва и всички други свои задължения, които произтичат от тези Общи условия, от договора за банкова карта, от закона или от изискванията на добросъвестността.

XV. Права и задължения на банката

1. Банката има право:
 - 1.1. да събира от сметката суми за лихви, неустойки, обезщетения, такси, комисиони и разноски за извършените с банковата карта операции, съгласно тарифата;
 - 1.2. в случай на недостатъчна наличност по сметката и при просрочие, на което и да е задължение служебно да удръжа суми от други платежни сметки на титуляря, открити в банката, към които не са издадени кредитни карти;
 - 1.3. да предоставя на системния картов оператор и съответните международни картови организации информация за състоянието на сметката и лимитите по издадената/ите към сметката банкова/и карта/и;
 - 1.4. да прехвърли вземанията си по договора за банкова карта (вкл. главница, лихви, неустойки, обезщетения, такси, комисиони и разноски) на всяко трето лице при спазване на изискванията на действащото българско законодателство;
 - 1.5. да отказва искания за авторизация при надвишаване на разполагаемата наличност и/или на оперативните лимити при неспазване изискванията за работа с банкова карта, изтичане на срока на валидност, както и при други несъответствия;
 - 1.6. при наличие на обективни причини (например при включване на банковата карта в списък с компрометираните платежни инструменти, получен от картова организация или наличие на данни за използване на банковата карта на устройства, за които банката има информация, че са били обект на манипулиране; при наличие на технически проблем относно банковата карта; при предсрочно масово преиздаване поради преминаване към нов стандарт) да преиздаде картата, като съответно уведоми картодържателя;
 - 1.7. при регистрирани съмнителни операции банката има право да проведе цялостна проверка на операциите, извършени с банкова карта и по сметката и да изисква съдействие от страна на титуляря/картодържателя.
2. Банката се задължава:
 - 2.1. да осчетоводява ежедневно получената информация за извършени операции по сметката в хронологичен рег;
 - 2.2. да предоставя месечно извлечение за движение по сметка с кредитна карта на титуляря за основната кредитна карта и месечно извлечение за карта на картодържателя в първия работен ден от месеца след изтичане на отчетния период;
 - 2.3. при поискване да осигурява възможност за проверка на операциите за определен период от време, извършени с банкова карта.
 - 2.4. да осигури генерирането на нов ПИН, както цялостно преиздаване на карта ведно с нов ПИН, при постъпило писмено искане от страна на картодържателя.
3. Банката се задължава да спазва и всички други свои задължения, които произтичат от тези Общи условия, от договора за банкова карта и от закона.

XVI. Обезпечения

1. За обезпечаване на задължения по отпуснат кредитен лимит, произтичащи от използването на банкова карта (вкл. за главница, лихва, неустойки, обезщетения, комисиони, такси и разноски) титулярят предоставя на банката обезпечение по вид и в размер, определени в договора за банкова карта.
2. Съгласно правилата на банката видът на заявената банкова карта – със или без кредитен лимит, определя и необходимостта от предоставяне на обезпечение.
3. Банката има право да поиска от титуляря предоставянето на ново/допълнително обезпечение при неблагоприятна промяна във финансовото му положение (което се определя по преценка на банката), при промяна на икономическата конюнктура и изменения на стойността на имуществото, предоставено за обезпечение и на възможностите за неговата пазарна реализация или в случай, че възникнат други обстоятелства, създаващи или повишаващи риска за банката от невъзможност за реализация на обезпечението. Видът и размерът на новото/допълнителното обезпечение се определя от банката с оглед на възникналия риск и

- редовността на издължаването от страна на титуляря.
- Предоставените в полза на банката обезпечения се освобождават след окончателно и пълно погасяване на всички задължения на титуляря по договора за банкова карта, а преди това – само в случай че той предостави друго приемливо за банката обезпечение.
 - В случай че при предоставяне на обезпечението с оглед на естеството и вида му се дължат нотариални такси и когато за реализация на обезпечението е необходимо извършването на процесуални действия, всички разходи и такси по повод и във връзка с тези действия са за сметка на титуляря. Размерът на разходите и таксите е не по-малък от минимално установените размери, дължими за съответните действия, в приложимите тарифи и актове (в случаите, когато съществуват такива) на съответните органи и лица.
 - Титулярят отговаря с цялото си имущество за неизпълнение на задълженията си по договора за банкова карта и за пълния размер на щетите, причинени на банката от неизпълнението или от предоставяне на неверни документи и/или информация при сключване на договора за банкова карта и през срока на действието му.

XVII. Застраховки и привилегии

- Банката има право по своя преценка да сключва за своя сметка и в полза на картодържателите застраховки при застраховател срещу рискове, при покрития и за срок изцяло по своя преценка.
- За предоставеното застрахователно покритие банката снабдява картодържателя със сертификат за сключената застраховка.
- Банката има право по своя преценка да предоставя или да договоря с трети лица (търговци, доставчици) предоставянето на привилегии (отстъпки, бонуси и др. подобни) в полза на титуляря.
- Наличието на застраховка или на привилегии зависи от търговската политика на банката и от вида на банковата карта, кредитния лимит, статуса на титуляря и други характеристики на правоотношението или на лицата.
- Предоставените застрахователни покрития не представляват обезпечение на задължения по кредитен лимит.

XVIII. Процедура по доказване на автентичността и точното изпълнение на операция с банкова карта – оспорвано плащане. Отговорности на страните

- Когато картодържателят твърди, че не е разрешавал изпълнението на операция с банкова карта или че е налице неточно изпълнена операция, същият или титулярят може да оспори операцията, незабавно след узнаването, като подаде писмена жалба във всеки офис на банката или чрез имейл, подписан с КЕП.
- В случай че не може да бъде установен моментът на узнаването на твърдяната неразрешена или неточно изпълнена операция с банковата карта, приема се, че жалбоподателят е узнал за нея най-късно към момента на получаване на съответното извлечение, съдържащо информация за нея, по начина, уговорен в договора за банкова карта.
- Операцията не може да се оспорва след изтичане на 13 месеца от датата на задължаване на сметката. Този срок не се прилага, когато банката не е изпълнила задълженията си за предоставяне на извлечение.
- Банката не носи отговорност за неразрешени или неточно изпълнени операции, когато не е получила уведомление в предвидените срокове.
- При регистрирани съмнителни операции, жалбоподателят се съгласява банката да проведе цялостна проверка относно оспорваната операция, извършена с банковата карта, при оказване на максимално съдействие от негова страна.
- Банката уведомява жалбоподателя за срока, в който ще получи отговор, в случаите, когато е необходимо събирането на информация от други банки, картови оператори, други трети лица, започнало наказателно производство по разглеждания случай или възможност да бъде иницирана процедура „Оспорвано плащане“ на съответната международна картова организация. Чрез процедурата „Оспорвано плащане“ се проверява правомерното използване на банковата карта, включително нейните персонализирани защитни характеристики, съгласно правилата и процедурите на банката и на съответната международна картова организация.
- В случай че във връзка с подадена жалба е възможно инициране на процедура „Оспорвано плащане“, жалбоподателят дава писмено съгласие за неиното започване, като се задължава да осигури необходимите документи и/или доказателства.
- Банката информира жалбоподателя за развитието на процедурата „Оспорвано плащане“, като го осведомява за всеки етап на изпълнение на процедурата, съгласно сроковете, определени от съответната международна картова организация, както и за крайния резултат.
- При писмено съгласие и настояване от страна на жалбоподателя банката може да започне арбитражна процедура пред арбитражните комитети на съответната международна картова организация, като всички такси и комисиони за това са за сметка на титуляря. Банката може да изиска от титуляря предварителното заплащане на дължимите такси и комисиони.
- Ако се установи, че операцията е неразрешена от картодържателя или е неточно изпълнена, банката възстановява на титуляря стойността на неразрешената операция или, когато е приложимо, възстановява сметката в състоянието, в което би се намирала преди неразрешената операция.
- Разпоредбата на предходната т. 10. не се прилага и титулярят понася загубите, свързани с всички неразрешени операции, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена банкова карта, когато картодържателят не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на банковата карта до максимален размер от 300 лева или тяхната равностойност в съответната валута. Титулярят понася всички загуби, свързани с неразрешени операции, ако картодържателят ги е причинил чрез измама или умишлено, или поради груба небрежност в неизпълнение на едно или повече от следните специфични задължения, произтичащи от тези Общи условия и от закона:
 - да използва банковата карта в съответствие с условията за нейното издаване и използване, посочени в тези Общи условия;
 - да уведомява банката за загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на банковата карта незабавно след узнаването;
 - след получаване на банковата карта да предприеме всички разумни действия за запазване на нейните персонализирани защитни характеристики, включително да не записва каквато и да е информация за тези характеристики върху банковата карта и да не съхранява такава информация заедно с банковата карта.
- След уведомяване за използване на изгубена, открадната или незаконно присвоена банкова карта незабавно след узнаването, титулярят не понася никакви имуществени вреди с изключение на случаите, когато титулярят или картодържателят е действал чрез измама.
- Банката носи отговорност пред титуляря за възстановяване на всички платени от него такси, както и за възстановяване на всички лихви, неустойки и обезщетения, начислени по сметката, вследствие на неизпълнението или неточното изпълнение на операция.

Титулярият има право и на обезщетение до пълния размер на претърпените от него вреди, съгласно действащите разпоредби на българското законодателство.

14. Титулярият е отговорен за всички задължения, произтичащи от използването на всички банкови карти, издадени към неговата сметка.
15. Използването на банкова карта с изтекъл срок на валидност, подлежаща на връщане на банката, на блокирана или подправена банкова карта е забранено и е основание за носене на гражданска и/или наказателна отговорност от дееца.
16. Банката не е страна в отношенията между картодържателя и третите лица – получатели, в полза на които картодържателят извършва плащане чрез операции с банкова карта. Банката не отговаря за действителността, законосъобразността и основанията на правоотношенията, в които встъпва картодържателят и по повод на които извършва операции с банковата карта, включително банката не отговаря за доставката и/или качествата и количествата на заплащаните с ползването на банкова карта стоки и/или услуги, както и за евентуални спорове, възникнали между третите лица – получатели (търговци, доставчици), и картодържателя по този повод.
17. Банката не носи отговорност:
 - 17.1. при неоснователен отказ на трети лица да приемат плащания с банкова карта или ако иницирираната от картодържателя операция с банкова карта е отказана поради технически или комуникационни причини в системите на други оператори на картови разплащания, банки или други лица, участващи в платежния процес, както и в случай на непреодолима сила;
 - 17.2. при невъзможност картодържателят да осъществи операции посредством банкова карта, в случай че същата е блокирана в резултат на уведомление за изгубване, кражба или унищожаване, което е невярно;
 - 17.3. в случай че върху сметката бъде редовно наложен запор или друго ограничение, допустимо по българското законодателство, както и по какъвто и да било начин същата бъде предмет на ограничение или разпореждане от страна на компетентните органи в Република България, банката не носи отговорност спрямо титуляря, когато извърши плащане по нареждане на съответния компетентен орган при спазване на всички законови изисквания за това.

XIX. Правна защита

1. Освен по реда на Раздел XVIII от тези Общи условия титулярият има право да подаде в писмен вид пред банката всяко свое възражение или искане, свързано с изпълнението на договора за банкова карта и с ползването на банкова карта.
2. За взетото решение по постъпило възражение или искане банката се произнася и уведомява писмено титуляря в 7-дневен срок от подаването му.
3. Ако банката не се произнесе в предвидения в т. 2. срок, както и когато решението не удовлетворява титуляря, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи. Агресът на Комисията за защита на потребителите е град София, пл. „Славейков“ № 4а, ет. 3.
4. В случай на спор между страните по повод сключването, прилагането, валидността, изпълнението и отговорностите по договора за банкова карта, включително настоящите Общи условия, спорът може да бъде отнесен за разглеждане и пред компетентния български съд.

XX. Рег за осъществяване на комуникация

1. При подписване на договор за банкова карта банката задължително договаря с титуляря начина, по който ще бъде предоставяна отчетна информация за извършените платежни операции по сметката.
2. Предоставянето на отчетна информация по сметката във връзка с извършени платежни операции може да се осъществява по следните начини:
 - 2.1. на хартиен носител един път месечно при поискване от страна на титуляря в салоните на банката;
 - 2.2. чрез електронни съобщения на посочен електронен адрес и/или GSM;
 - 2.3. в системата за интернет банкиране – Allianz E-Bank.
3. Титулярият задължително посочва свой и на всеки картодържател адрес на електронна поща и номер на мобилен телефон. Минималните технически изисквания към оборудването за осъществяване на комуникация са:
 - 3.1. наличие на електронен адрес с възможност за четене на информация във формат PDF и Excel;
 - 3.2. наличие на GSM номер, издаден от мобилен оператор, осъществяващ дейност на територията на страната.
4. На посочените средства за комуникация по предходната точка банката може да изпраща и уведомления за предлагани изменения на тези Общи условия, на договора за банкова карта, на тарифата на банката и други, които са публикувани на интернет страницата на банката <http://bank.allianz.bg/> (включително като посочи конкретна връзка – link), като ще се счита, че по този начин същите са предоставени на дълготраен носител.
5. Когато комуникацията се осъществява чрез съобщения, изпратени по електронен път, за дата на получаване на отчетна информация се счита датата на изпращането на съобщението.
6. Комуникацията между страните по повод изпълнение на договора се осъществява на български език.
7. Договорът за карта се изготвя на български език. По време на действието на договора за карта титулярият има право при поискване да получи настоящите Общи условия на хартиен или друг дълготраен носител.

XXI. Преходни и заключителни разпоредби

1. Тези Общи условия са приети на заседание на Управителния съвет на „Алианс Банк България“ АД, проведено на 21.07.2014 г., като влизат в сила от 00,00 часа на 23.07.2014 г.
2. Общите условия се прилагат в правоотношенията по повод ползването на банкови карти, считано от 00,00 часа на 23.07.2014 година.

Приложение 1. Оперативни лимити за ползване на Международна банкова платежна карта:

Видове лимити	Сумите на лимитите и заявените лимити за промяна са в BGN						
	стандартни за Maestro/	стандартни за Visa Electron, DEBIT MasterCard	стандартни за Visa Electron - Спестовна карта	Visa Business Debit	стандартни за MasterCard Standard и Visa Classic	стандартни за MasterCard Business и Visa Business	стандартни за MasterCard Gold и Visa Gold
лимит за една транзакция в страната							
ПОС	*9 000 макс.	6 000	5 000	6 000	4 000	4 000	6 000
АТМ	400 макс.	2 000	400	2 000	2 000	2 000	2 000
лимит за една транзакция в чужбина							
ПОС	*9 000 макс.	6 000	5 000	6 000	4 000	4 000	6 000
АТМ	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000	1 000
дневни лимити в страната							
ПОС	*9 000 макс.	9 000	5 000	9 000	6 000	6 000	8 000
АТМ	400 макс.	4 000	400	4 000	3 000	3 000	3 200
общо	10 000	13 000	5 000	13 000	9 000	9 000	11 200
дневни лимити в чужбина							
ПОС	10 000	9 000	5 000	9 000	6 000	6 000	8 000
АТМ	2 000	2 000	1 000	2 000	2 000	2 000	3 000
общо	10 000	11 000	5 000	11 000	8 000	9 000	11 000
общи дневни лимити в страната и чужбина							
ПОС	12 000	15 000	5 000	9 000	12 000	6 000	16 000
АТМ	2 400	4 000	1 000	4 000	5 000	3 000	6 200
общо	14 400	19 000	5 000	13 000	17 000	9 000	22 200
брой трн./ген	15	15	15	15	20	20	20
седмични лимити в страната							
ПОС	9 000	10 000	15 000	10 000	8 000	8 000	10 000
АТМ	2 800	10 000	1 200	10 000	5 000	5 000	6 800
общо	11 800	20 000	15 000	20 000	13 000	13 000	16 800
седмични лимити в чужбина							
ПОС	9 000	9 000	15 000	9 000	8 000	8 000	10 000
АТМ	4 000	4 000	3 000	4 000	4 000	4 000	6 000
общо	13 000	13 000	15 000	13 000	12 000	12 000	16 000
общи седмични лимити в страната и чужбина							
ПОС	15 000	19 000	15 000	10 000	16 000	8 000	20 000
АТМ	6 800	14 000	3 000	10 000	9 000	5 000	12 800
общо	15 000	33 000	15 000	20 000	25 000	13 000	32 800
брой трн./7 дни	50	50	50	50	60	60	60

* Стандартните лимити за карти Maestro, които са описани в категория "ПОС в страната" включват, както плащане при търговец, така и теглене на пари в брой от ПОС терминал. Общият им лимит не може да надхвърли 9 000 лева за 24 часа. За карти, издадени към сметки в EUR или USD, стойността на посочените лимити се дели на две. Броят транзакции включва всички успешни и неуспешни транзакции, както и справочните операции.