

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти

Настоящите Общи условия уреждат отношенията между: „Алианц Банк България“ АД, вписано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 128001319, със седалище в град София, п.к. 1407, район „Лозенец“ и адрес на управление ул. „Сребърна“ № 16, електронен адрес admin@bank.allianz.bg, (по-нататък наричано „Банката“) и физическо лице, на което банката предоставя платежни услуги за извършване на дейност, различна от неговата търговска и професионална дейност (по-нататък наричано „Клиент“), във връзка с:

- откриване, водене и закриване на платежна сметка и изпълнението на предоставяните от банката платежни и уведомителни услуги, инструменти и операции;
- издаването и обслужването на платежни карти, включително дигитализирани карти;
- предоставянето на платежен инструмент „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“;
- предоставянето на уведомителни услуги „Allianz Bank Info Center“ за движения по платежни сметки, трансакции с платежни карти и отчети/извлечения по сметки.

Настоящите Общи условия представляват неразделна част от Рамков договор за откриване, водене и закриване на платежни сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти (наричан по-долу за краткост „Рамков договор“).

Във всички случаи на несъответствие между разпоредбите на настоящите Общи условия и тези в Рамковия договор, уговореното в Рамковия договор се прилага с приоритет.

Банката притежава пълен лиценз, издаден от Българска народна банка в качеството ѝ на орган, който регулира и осъществява надзор върху дейността на кредитните институции по силата на Закона за кредитните институции.

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I Предмет

1.1. Банката открива и води платежни сметки на местни и чуждестранни физически лица в евро и друга валута при спазване на вътрешната си Политика за одобрение на клиенти. Откриването на платежна сметка се извършва след подписването на Рамков договор. Договорът може да бъде сключен и дистанционно — в електронна среда, чрез одобрено от Банката средство за комуникация от разстояние и след подписване на всички изискуеми документи с квалифициран електронен подпис (КЕП). За договорите, сключени чрез средства за комуникация от разстояние и подписани с КЕП, се прилагат разпоредбите на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние.

1.2. С Рамковия договор се урежда бъдещото изпълнение на отделни или на поредица от платежни операции, определят се правата и задълженията на банката и клиента, и условията за откриване и водене на конкретна платежна сметка.

1.3. Банката може да откаже откриването на платежни сметки без посочване на основание.

2. Банката открива платежни сметки при условия и с характеристики, регламентирани в действащото законодателство като:

2.1. Разплащателна сметка - платежна сметка, водена на името на ползвателя на платежни услуги („клиент/титуляр“), използвана за съхранение на пари, платими на виждане без срок на предизвестие от клиента/тите до банката, и за изпълнението на платежни операции.

2.2. Платежна сметка за основни операции - за съхранение на пари в евро и предоставяне на ограничени видове услуги, регламентирани изрично в Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

2.3. Сметка със специално предназначение - платежна сметка за съхранение на пари, които се обслужват при определени с договор условия.

3. Банката може да открива и други видове сметки, освен описаните по-горе, при предварително договаряне на конкретни условия с клиента.
4. В подписания между клиента и банката Рамков договор се определят размерът на минимално изискуемата наличност, лихвените условия, приложимите такси и комисиони, когато са различни от предвидените в Тарифата за лихвите, таксите и комисионите (по-нататък наричана „тарифа/та“), и начинът за осъществяване на комуникация между страните, както и други условия, свързани с платежната сметка.
5. При откриване на сметка в полза на трето лице Рамковият договор се подписва от лицето, което открива сметката, съгласно чл. 22 от Закона за задълженията и договорите. В тези случаи се представя документ за самоличност на откриващия сметката, както и копие от документ за самоличност на третото лице (Титуляр). Сметка, открита в полза на трето лице, се блокира за разпореждане, докато лицето, в чиято полза тя е открита (Титуляр), не бъде идентифицирано от Банката по реда на приложимото законодателство. Третото лице може да поеме задълженията по договора или да прекрати договора по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи.
6. Клиентът може да извършва операции с налични суми по платежна сметка чрез платежни документи във форма и с реквизити съгласно действащата нормативна уредба и вътрешните правила на банката. Клиентът може да осъществява достъп до налични средства и да подава платежни нареждания и чрез използване на платежни инструменти. Правата, задълженията и отговорностите на страните във връзка с издаването и ползването на платежния инструмент се уреждат в Рамковия договор, сключен между банката и клиента, в качеството му на титуляр на платежната сметка, и в настоящите Общи условия.
7. Банката има право да поставя лимити на операциите, извършвани посредством определен платежен инструмент. Лимитите се определят в Приложение 1 „Оперативни лимити за ползване на банкова платежна карта“ към настоящите Общи условия.
8. Банката предоставя на разположение на потребителите брошурата на Европейската комисия относно правата на потребителите при използването на платежни услуги на интернет страницата си, както и на хартиен носител при поискване.
9. Банката издава дебитни и кредитни карти, с ползване на собствени средства или с отпуснат от Банката кредитен лимит.
10. При издаването на платежни карти Банката спазва изискванията на съответната картова организация и на Българска народна банка.
- 11.1. Чрез „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ 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.
- 11.2. Достъпване и ползване на „Allianz Bank Online“ се осъществява чрез интернет адрес <https://online.bank.allianz.bg/EBank/angular/> след въвеждане на потребителско име и парола.
- 11.3. Банката си запазва правото да променя начина за ползване на „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ в случаите на нововъведения, законови промени или от съображения за сигурност.

Раздел II Начини на комуникация

- 12.1. При подписване на Рамков договор банката задължително договаря с Клиента способите за предоставяне на отчетна информация за извършените платежни операции по сметката, на отчет за таксите, както и на други регламентирани от закона или необходими по преценка на банката съобщения, уведомления и друг вид информация до Клиента.
- 12.2. Предоставянето на отчетна и друга информация, уведомления и съобщения от банката до Клиента може да се осъществява по следните начини:
 - 12.2.1. На хартиен носител един път месечно при поискване от страна на Клиента, в салоните на банката;
 - 12.2.2. В системата за интернет банкиране – Allianz Bank Online.
 - 12.2.3. Чрез електронни съобщения на посочени от Клиента електронен адрес и/или GSM номер, в Искане-договор за регистрация и ползване на Услугата „Allianz Bank Info Center“.
- 12.3. Клиентът дава своето изрично съгласие Банката да му изпраща автоматични съобщения (включително, но не само чрез SMS, Viber, електронна поща, push нотификации или други електронни канали за комуникация) с цел уведомяване за необходимостта от актуализиране на предоставените лични данни включително представяне на валиден документ за самоличност попълване и/или актуализиране на въпросник за познаване на клиента (KYC въпросник).
13. В регламентирани от закона и настоящите Общи условия случаи, Банката предоставя на Клиента информация чрез обявяването ѝ в банковите салони и на интернет страницата ѝ www.allianz.bg, където са

достъпни безсрочно за справки в непроменен вид и съдържание, поради което се счита за предоставяне на дълготраен носител.

14. Банката публикува и поддържа на интернет страницата си www.allianz.bg актуален документ с информация за таксите за най-представителните услуги, както и речник на стандартизираните термини, съдържащи се в Списъка на най-представителните услуги, публикуван от БНБ. При поискване от Клиента, Банката му предоставя посочените документи на хартиен носител.

15.1. Минималните технически изисквания към оборудването на Клиента по повод на осъществяване на комуникация по електронен път са: наличие на електронен адрес и възможност за четене на информация във формат PDF и Excel.

15.2. Когато комуникацията се осъществява чрез съобщения, изпратени по електронен път, за дата на получаване на отчетна информация се счита датата на изпращане на съобщението.

16. Рамковият договор се изготвя на български език. При съгласие между страните Рамковият договор и настоящите Общи условия могат да бъдат предоставени и в двуезичен вариант на български и английски език. Комуникацията между страните по повод изпълнение на договора се осъществява на български език, а при съгласие между страните – и на английски език.

17. По време на действието на Рамковия договор Клиентът има право при поискване да получи условията на Рамковия договор, включително настоящите Общи условия, на хартиен или друг дълготраен носител.

18.1. Клиентът се задължава 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;

18.2. 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.

18.3. При изпращане на документи те се считат за получени от другата страна, както следва:

18.3.1. от датата на личното предаване, ако е предадено на ръка;

18.3.2. от датата на разписката за получаване, когато е предадено по куриер;

18.3.3. от датата на разписката за получаване, когато е изпратено с препоръчана поща;

18.3.4. от датата на изпращане на електронното изявление към получателя, когато е изпратено на електронен адрес.

18.4. Потребителят може да използва един от следните канали за комуникация с банката:

18.4.1. мрежа за продажби на банката – пълен списък с координатите на локациите на банката е публикуван на Интернет страницата на банката - <https://www.allianz.bg/>;

18.4.2. Единен център за обслужване на клиентите – на телефон 0 700 13 014 или на електронна поща admin@bank.allianz.bg.

Раздел III Промени в Общите условия

19.1. Банката е длъжна да предостави на Клиента уведомление за предвиждани промени в настоящите Общи условия. Информацията се предоставя предварително, най-малко два месеца преди датата, на която е предвидено промените да влязат в сила, на хартиен или друг дълготраен носител.

19.2. Банката изпълнява задължението си по предходната точка, като изпраща уведомления до предоставен от Клиента пощенски адрес, електронна поща, телефон (чрез кратки текстови съобщения изпратени през мобилна мрежа или мобилни приложения), или други мобилни приложения на Банката, използвани от Клиента.

20. Банката обявява предвидените промени и на интернет сайта си: www.allianz.bg, на порталната страница Allianz Bank Online както и на видно място в банковите салони, два месеца преди датата, на която е предвидено промените да влязат в сила.

21. В уведомлението по т.19.1., в зависимост от използвания канал за комуникация, Банката предоставя информация, (или указва на клиента къде може да се запознае подробно с тази информация) за конкретните предстоящи промени, за правата му по т.22 по-долу, както и за последицата от неупражняването на тези права.

22. Клиентът има право да приеме или отхвърли измененията в ОУ. В случай, че не е съгласен с предлаганите промени, той следва да заяви това пред банката преди датата, на която е предвидено промените да влязат в сила. Липсата на изявление в този срок се счита за съгласие и е основание за банката да прилага новите условия в отношенията си с клиента.

23. Страните могат по взаимно съгласие да разширят обхвата на предоставените платежни услуги или да променят други условия, свързани с използването на платежна сметка по взаимно съгласие. В този случай промените влизат в сила, съобразно договореното между страните.

24. Промените в лихвените проценти и обменните курсове ще се прилагат незабавно и без предварително уведомление, когато промените са на база референтен лихвен процент или референтен обменен курс. В тези случаи банката информира клиента за промените като ги обявява в банковите салони, на интернет сайта си и на порталната страница Allianz Bank Online.

25. Когато промените в лихвените проценти или обменните курсове или дължимите такси и комисиони са по-благоприятни за клиента, те се прилагат без предварително уведомление.

26. 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.20 от настоящия раздел.

Раздел IV Прекратяване. Право на отказ

27. Клиентът може по всяко време да прекрати Рамковия договор. Клиентът може също да прекрати ползването на отделен платежен инструмент, или информационната услуга Allianz Bank Info Center, или ползването на други платежни услуги или инструменти, обвързани с платежната сметка, без да прекратява ползването ѝ. Искането за закриване на платежната сметка води до прекратяване на ползването и на всички платежни инструменти и услуги.

27.1. Когато Рамков договор/Договор за депозит/друг вид договор за платежни услуги се сключва по реда и при условията на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (ЗПФУР), Клиентът има право, без да дължи обезщетение или неустойка и без да посочва причина, да се откаже от договора в срок 14 дни, считано от:

а) датата на сключване на договора , или

б) деня, в който Клиентът е получил условията на договора и информацията по чл.10, ал.1 и 2 от ЗПФУР, когато това става след сключване на договора.

27.1.1. Правото на отказ от договора се смята за упражнено при условие, че Клиентът изпрати уведомление до Банката преди изтичане на крайния срок по т. 27.1.

27.1.2. При упражняването на правото си на отказ Клиентът следва да уведоми Банката, преди изтичането на горепосочения срок, на телефона на Центъра за контакт с клиенти на Банката, посочен на интернет страницата на Банката, или на хартиен носител, депозиран в Централно управление или в офис на Банката.

27.1.3. Отказът от договора влиза в сила и договорът се прекратява, ако уведомлението е направено в срока и по реда на т. 27.1.1 и т. 27.1.2.

27.1.4. Когато Клиентът упражни правото си на отказ от договора , той заплаща в 7-дневен срок на Банката единствено действително предоставените финансови услуги по договора .

Клиентът 27.1.5. Клиентът има право през цялото време на действие на сключен Рамков договор/ Договор за депозит или друг вид договор за платежни услуги, да получи копие от договора на хартиен носител, като изрично заяви това. Клиентът има право да промени използваното средство за комуникация от разстояние, когато това не противоречи на сключения договор или е съвместимо с естеството на финансовата услуга.

28. При прекратяване на Рамковия договор, банката закрива платежната сметка.

29.1. Правото на Клиента да прекрати ползването на платежна сметка се ограничава в следните случаи:

29.1.1. При платежна сметка, чрез която се извършва обслужване на кредит, включително разрешен лимит за овърдрафт: прекратяване се допуска след пълно и окончателно погасяване на кредитните задължения;

29.1.2. При платежна сметка, свързана с ползване на инвестиционни услуги: прекратяване се допуска след прекратяване на договора за ползване на инвестиционни услуги и погасяване на възникналите във връзка с него задължения;

29.1.3. Прекратяване на платежна сметка, по която има наложен запор или друг вид ограничение, наложено от компетентен орган, се допуска в следните случаи:

29.1.3.1. след вдигане на наложения запор/ограничение от компетентния орган;

29.1.3.2. при липса на налични средства и движение за три последователни месеца, Банката има право да изпрати уведомление до запориращия орган за намерението си да закрие платежната сметка; закриване се допуска при липса на възражение от запориращия орган.

29.1.4. Платежна сметка, свързана с ползване на дебитна карта: прекратяване се допуска след прекратяване на договора за ползване на дебитната карта;

29.1.5. При платежна сметка, свързана с депозит: прекратяване се допуска след прекратяване на договора за ползване на депозит

- 29.1.6. При платежна сметка, свързана с ползване на банков сейф: прекратяване се допуска след прекратяване на договора за ползване на банков сейф;
- 29.1.7. При платежна сметка, свързана с ползване на ПОС устройство: прекратяване се допуска след прекратяване на договора за ползване на ПОС устройство;
- 29.1.8. В случай, че в подписания Рамков договор са уговорени специални условия за прекратяване: прекратяване се допуска след настъпване на условията.
- 30.1. При издадена карта Рамковият договор се прекратява след погасяване на всички задължения, свързани с ползването на картата, в следните случаи:
- 30.1.1. едностранно, с предизвестие от Клиента, подадено два месеца преди изтичане на срока на рамковия договор. Клиентът е задължен да върне всички карти, издадени към сметката;
- 30.1.2. едностранно, с двумесечно предизвестие от Банката;
- 30.1.3. при смърт на клиент - физическо лице, както и при поставянето му под пълно или ограничено запрещение - от момента на писменото уведомяване на Банката за тези факти;
- 30.2. При отправяне/получаване на предизвестие за прекратяване на Рамковия договор, независимо от основанията за това, Банката деактивира издадената/ните към сметката карта/и, а Клиентът се задължава да погаси в срок всички задължения, произтичащи от използването на картите, издадени към сметката.
- 30.3. Независимо от основанията за прекратяване, сметката, към която е издадена картата, може да бъде закрыта минимум 31 (тридесет и един) дни след датата на подаване/получаване на предизвестията, посочени в този раздел.
31. При прекратяването на Рамковия договор Клиентът е длъжен да заплати на банката всички дължими такси, съгласно тарифата. Клиентът заплаща начисляваните периодично по договора такси за платежни услуги пропорционално на изтеклия период на действие на договора. Ако такива такси са платени авансово, те се възстановяват пропорционално.
32. Клиентът не дължи такса или неустойка за прекратяване на Рамковия договор, който е бил в сила повече от 6 месеца.
33. При закриването на сметката, банката изплаща на Клиента по посочен от него начин останалите по сметката средства, неизползвани за платежни операции и такси.
34. Банката има право да прекрати Рамковия договор с двумесечно предизвестие и без необходимост от посочване на основание.
35. При закриване на всички сметки на Клиента, регистрирани за ползване в „Allianz Bank Online“ достъпът до „Allianz Bank Online/„Allianz Bank Mobile“ се прекратява автоматично.
- 36.1. Банката има право да прекрати Рамковия договор едностранно и незабавно без отправяне на предизвестие, в случай на неизпълнение на задължения на Клиента по съответния договор за платежна сметка, настоящите Общи условия или относими разпоредби на действащото законодателство, включително, но не само, при отказ или непредставяне в съответния срок на изисквани от Банката по реда на договора за сметка и/или по реда на настоящите Общи условия документи или информация, както и в случаите по т. 38.2. по-долу.
- 36.2. Банката има право да прекрати рамковия договор едностранно без изпращане на уведомление до Клиента при безсрочен договор – за сметки, които са блокирани, съгласно т.82.1.4.и т.82.1.5., по които няма наличност и по които към момента на закриването не се дължи лихва от Банката съобразно условията на договора за платежна сметка.
37. Ползването на Услугата „Allianz Bank Info Center“ се прекратява окончателно в един от следните случаи:
- 37.1. При депозиране в локация на Банката на искане за прекратяване ползването на Услугите.
- 37.2. Закриване на сметката/ките или платежна/ите карта/и, посочена/ни в искането.

Раздел V Превенция и контрол

38.1. При извършване на операции със сметката, Банката не следи за законосъобразността на сделката, в резултат на която е възникнало плащането, освен ако с нормативен акт е предвидено друго. Независимо от това, клиентът е длъжен да полага дължимата грижа и да ползва платежната сметка, платежните услуги и инструменти в съответствие с действащото законодателство, банковите изисквания, настоящите Общи условия и заключения с банката Рамков договор, както и да не допуска лично или чрез трети лица използването им с цел измама, за незаконосъобразни операции, неправомерни дейности, включително, но не само, нелоялни търговски практики, разпространение на оръжия за масово унищожение, финансиране на разпространението на оръжия за масово унищожение, изпирание на пари, финансиране на тероризма, и/или за действия, които съставляват риск за репутацията на банката, включително

нарушаване на приложими ограничителни мерки (санкции) Банката не носи отговорност за обичайното банково посредничество по сделки на титуляря на сметката, сключени в нарушение на нормативни актове.

38.2. При невъзможност за изпълнение на задълженията на Банката за извършване на комплексна проверка съгласно приложимото законодателство, включително ЗМИП, ЗМФТРОМУ и актовете по прилагането им, както и при наличие на индикации, че сметката се използва за едно или повече действия съгласно т.38.1. по-горе, Банката има право незабавно да блокира за срок до 3 месеца всички платежни сметки на Клиента, като титуляр, открити при нея и да не осъществява платежни операции по тях, включително да не изпълнява изходящи и входящи плащания, за което, с приемането на тези Общи условия, Титулярят дава своето изрично и безусловно съгласие. Банката има право да върне входящите преводи, насочени към сметките, блокирани по реда на настоящия член, на съответните наредители. С налагане на блокировката, Банката може да уведоми дирекция „Финансово разузнаване“ на ДАНС и/или съответните правоохранителни органи съгласно ЗМИП.

38.2.1. Банката уведомява Клиента като титуляр на сметката за извършеното блокиране и го поканва да закрие сметката/ките си в посочен от нея срок.

38.2.2. Уведомления, покани и съобщения се изпращат от Банката на последния посочен от клиента адрес и/или e-mail, с което се считат за надлежно получени. Банката не носи отговорност пред Клиента за причинени вреди в случаите на неуведомяване или получено ненавременно уведомление поради промяна в данните за контакт, за които Банката не е писмено уведомена.

38.2.3. След изтичането на срока, посочен от Банката съгласно т.38.2.1., ако сметката/ките не е/са закрита/и от Клиента, Банката прекратява Рамковия договор и закрива сметката/ките служебно. Наличните парични средства към момента на закриване на сметка се съхраняват добросъвестно от Банката и остават на разположение за получаване от Клиента (титуляря) чрез лично посещение в банков офис за прилагане на законови мерки за комплексна проверка съгласно ЗМИП, получаване на изискуеми документи и информация и установяване на произхода на средствата съгласно изискванията на ЗМИП. Постъпващи преводи след закриване на сметката/сметките се връщат на наредителя.

38.3. В случай че Банката установи, че Клиентът е предоставил, неверни данни и/или документи по повод откриване или ползване на платежната сметка, включително при идентификацията и верификацията по реда на ЗМИП и/или в случай на трайна невъзможност (повече от два месеца, считано от датата на първоначалното уведомление) за осъществяване на контакт с клиента, Банката има право да прекрати Рамковия договор при спазване на процедурата по т.38.2. по-горе.

39.1. Банката има право служебно да блокира и/или да връща суми, недължимо получени по сметката на клиента (титуляря) при неразрешени, или осъществени в резултат на неправомерни действия, платежни операции, за което банката на платеца/кореспондентска банка е уведомила Банката и/или е поискала възстановяване на средствата, както и в случаите на служебни коригиращи преводи при неточно изпълнена от банката на платеца платежна операция.

39.2. Банката не изпълнява платежни операции, свързани по какъвто и да е начин с физически лица, юридически лица, организации, образувания или държави/юрисдикции, спрямо които има наложени санкции или на които не е разрешено да се предоставят финансови услуги съгласно резолюции на Съвета за сигурност на ООН, регламенти и решения на Съвета на ЕС и на Европейската комисия, приети във връзка с Общата външна политика и политика на сигурност (ОВППС), борбата срещу изпирането на пари, финансирането на тероризма, предотвратяване финансирането на разпространението на оръжия за масово унищожение, или във връзка с изпълнението на други цели на международната общност, които са част от гореспоменатите решения и регулации. Банката не изпълнява и платежни операции, свързани с лица или държави/юрисдикции, спрямо които има наложени санкции от Office of Foreign Assets Control of the U.S. Department of Treasury (OFAC), както и от Her Majesty's Treasury (HMT) на Обединеното кралство и други санкционни органи, определени от Allianz Group съгласно груповите стандарти. Банката не изпълнява платежни операции, свързани с лица и организации, посочени от Съвета за сигурност на ООН като свързани с разпространение на оръжия за масово унищожение или финансирането му, или спрямо които са наложени санкции за разпространение на ОМУ или финансирането му с резолюция на Съвета за сигурност на ООН или с регламент на ЕС за което с приемането на тези Общи условия клиентът дава своето изрично и безусловно съгласие. С подписването на нареждането за платежна операция клиентът декларира, без за това да е необходимо допълнително изрично изявление от негова страна, че операцията не е свързана с лица, държави/юрисдикции или стоки, попадащи в обхвата на забраните на регулациите на ООН, ЕС или OFAC, както и че е запознат с възможността Банката, както и кореспондентските банки, с които тя има установени взаимоотношения, да не изпълни подадено от клиента нареждане и/или да блокира сумата на платежната операция, ако установи, че лица,

държави/юрисдикции или стоки, свързани с конкретната платежна операция, попадат в обхвата на забраните на споменатите регулации или са включени в съответните списъци. В случай че посочената в предходното изречение декларация се окаже невярна, Клиентът е длъжен да обезщети Банката за всички разходи и/или претърпени от последната вреди, включително имуществени санкции, наложени във връзка с подаденото от него нареждане.

40.1. Банката прилага системи и процедури за предотвратяване, откриване, анализиране и разследване на измами, неразрешени платежни операции, злоупотреби с платежни инструменти, кибер инциденти, опити за неправомерен достъп, пране на пари, финансиране на тероризма, заобикаляне на ограничителни мерки и санкционни режими и други нарушения на приложимото законодателство. За тази цел Банката извършва текущо наблюдение на платежните операции (Transaction Monitoring), както и анализ на действията и поведението на клиента при използване на платежните услуги и електронните канали на Банката.

40.2. Банката има право да използва автоматизирани и неавтоматизирани средства за оценка на риска, включително системи за откриване на потенциално измамни, необичайни или високорискови операции, основани на анализ на платежни данни, история на взаимоотношенията с клиента, начина на използване на платежните услуги, данни за удостоверяване и други обстоятелства, относими към сигурността на платежните услуги.

40.3.1. За целите на предотвратяване и разкриване на измами, управление на оперативния риск и защита на платежните услуги Банката има право да събира, обработва, анализира и съхранява информация относно устройството, приложението, браузъра, мрежовата среда и сесията, използвани за достъп до електронните канали на Банката или за инициране, потвърждаване или изпълнение на платежни операции. Тази информация може да включва, без изброяването да е изчерпателно:

- Уникални идентификатори на устройство (Device Identifiers) (уникални идентификатори на устройство);
- IP адрес, MAC адрес, мрежови идентификатори и данни за връзката;
- вид, модел и характеристики на устройството;
- операционна система и нейна версия;
- браузър, мобилно приложение и тяхна версия;
- настройки и атрибути за сигурност на устройството;
- криптографски и технически характеристики на устройството;
- геолокационни данни, когато са налични или разрешени;
- Информация за сесията (Session Data), включително дата, час, продължителност на сесията, източник на достъп, модел на навигация и поведение в рамките на сесията;
- информация относно използването на биометрични методи, задълбочено удостоверяване на идентичността на клиента и други механизми за сигурност;
- информация за предварително разпознати или регистрирани от Банката за използване устройства (Trusted Devices).

40.3.2. Банката може да използва горепосочената информация за създаване и поддържане на профили на предварително разпознати или регистрирани за използване устройства (Trusted Device Profiles), разпознаване на позната клиентска среда, откриване на подозрителни промени в устройството или достъпа и оценка на риска, свързан с конкретна операция или потребителска сесия.

40.4.1. За целите на предотвратяване и разкриване на измами Банката може да извършва Поведенческо профилиране (Behavioral Profiling), включително анализ на:

- обичайните модели на използване на платежните услуги;
- честота, размер и вид на извършваните операции;
- обичайни получатели и платци;
- време и начин на достъп до услугите;
- модели на удостоверяване и потвърждаване на операции;
- използвани устройства и канали за достъп;
- характеристики на клиентското поведение при работа с електронните канали на Банката.

40.4.2. Банката може да използва резултатите от този анализ за изграждане на рисков профил, определяне степента на риск на конкретна операция, установяване на отклонения от обичайното поведение на клиента и предприемане на подходящи мерки за сигурност.

41.1. Когато въз основа на приложените методи за наблюдение на платежните операции, анализ на устройството, поведенческо профилиране или друга информация, Банката установи, че:

- има признаци за измама, измамна схема, злоупотреба или неразрешена платежна операция;

- има признаци за завладяване на клиентски профил, компрометиране на удостоверителни средства или неправомерен достъп;
- операцията е несъвместима с поведенческия профил на клиента или с профила на довереното устройство;
- операцията е идентифицирана като необичайна или високорискова от системите за текущо наблюдение на платежните операции (Transaction Monitoring);
- е налице несъответствие между използваното устройство, информация за сесията (Session Data), географското местоположение или други фактори за удостоверяване;
- Банката не може да удостовери с достатъчна степен на сигурност самоличността на наредителя или автентичността на операцията;
- е необходимо за спазване на законови, регулаторни, надзорни, санкционни или вътрешни изисквания за управление на риска,

Банката има право да изиска удостоверяване, потвърждение, документ, информация или друго съдействие от клиента относно основанието, характера, целта или наредителя на операцията, както и друга информация, необходима за извършване на проверка за сигурност и риск, преди изпълнение на съответната операция. До приключване на проверката Банката може временно да блокира обработката на операцията.

41.2. Клиентът е длъжен да оказва съдействие при проверки за сигурност и предотвратяване на измами, както и незабавно да уведомява Банката при съмнение за неразрешен достъп, компрометирано устройство, загуба на контрол върху предварително разпознати или регистрирани за използване устройства (Trusted Devices), неправомерно използване на идентификационни данни или съмнение за измамна операция.

42. Събирането, обработването и съхраняването на данните съгласно настоящия Раздел V. Превенция и контрол се извършва за целите на сигурността на платежните услуги, предотвратяването на измами, изпълнението на законови задължения и защитата на законните интереси на Банката, клиентите и платежната система, при спазване на приложимото законодателство за защита на личните данни.

Раздел VI Правна защита

43.1. Клиентът е длъжен да подаде в писмен вид пред банката всяко свое оплакване, възражение и/или искане, свързано с предоставяните от банката платежни услуги. Към него следва да се приложат всички данни и документи, удостоверяващи основателността му. С оглед обективното му разглеждане, решаване на спора и евентуалното коригиране на грешки, Банката има право да поиска допълнителни данни и документи.

43.2. За взетото решение по постъпило оплакване, възражение или искане банката се произнася и уведомява писмено клиента в срок от 15 /петнадесет/ работни дни от получаването му. По изключение, когато банката не може да се произнесе в посочения срок, до клиента се изпраща уведомление, в който се посочват причините за забавата, както и срок за получаване на окончателния отговор, който не надвишава 35 работни дни от получаването на оплакването.

43.3. Ако банката не се произнесе в предвидения в т.43.2 срок, както и когато решението не удовлетворява клиента, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове (ПКПС) по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи. Информация за ПКПС и условията за нейното сезиране могат да бъдат намерени на интернет адрес: <https://abanksb.bg/pkps/> - платежни спорове към Комисията за защита на потребителите.

44. В случай на спор между страните по повод сключването, приложението, валидността, изпълнението и отговорностите по Рамковия договор, включително настоящите Общи условия, спорът може да бъде отнесен за разглеждане и пред компетентния български съд по правилата на действащото гражданско законодателство.

45. Рамковият договор и настоящите Общи условия се подчиняват и се тълкуват съгласно нормите на действащото българско законодателство.

ГЛАВА ВТОРА ОСОБЕНОСТИ НА ОТДЕЛНИТЕ БАНКОВИ ПРОДУКТИ

Раздел I Платежни сметки

а) Откриване на платежна сметка

46.1. Ползвателят на платежна услуга може да открие платежна сметка само след надлежното му идентифициране, съответно след идентифицирането на упълномощените от него лица. Идентификацията се извършва при спазване на нормативните изисквания, както и чрез прилаганите от Банката процедури за идентификация. Идентификацията на клиент може да се извършва и дистанционно — чрез въведени от Банката средства за комуникация от разстояние и съвместимите с тях средства за дистанционна идентификация, при спазване на приложимото законодателство. Банката си запазва правото да променя процедурите за извършване на идентификация в случаите на законови промени или от съображения за сигурност. Банката открива платежна сметка след предоставяне на следните документи и информация за клиента (титуляря) - физическо лице:

46.1.1. Искане за откриване на сметка по образец на банката;

46.1.2. Лични данни по документ за самоличност и образци от подписите на лицата, които имат право да се разпореждат със средствата по сметката. Подписите на тези лица трябва да са положени в присъствие на упълномощен за това служител на банката или да са заверени нотариално. При извършване на дистанционна идентификация клиентът се легитимира с валидна лична карта и предоставя/въвежда всички изискуеми данни и обстоятелства чрез електронно изявление, подписано с квалифициран електронен подпис (КЕП), издаден от регистриран доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги. Дистанционна идентификация на чуждестранни граждани не се допуска.

46.1.3. Пълномощно, с изрично изявление за оправомощаване на лице/а да открива/т сметки и да осъществява/т от името и за сметка на клиента (титуляря) разпореждане със средствата 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 от пълномощника заедно с валиден документ за неговата самоличност в оригинал и копие от него се заверява с „Вярно с оригинала“ в присъствието на банков служител. Банката има право да поиска да получи изричното писмено потвърждение на валидността на пълномощното от упълномощителя, ако то не е подписано пред неин служител, както и да извърши проверка на пълномощното в регистри, до които има регламентиран достъп. Банката има право да откаже да приеме пълномощно при несъответствие с изискванията ѝ, като например, но не само: ако по нейна преценка обхватът на представителната власт на упълномощеното лице не е дефиниран ясно и недвусмислено; ако в пълномощното е уговорено условие за прекратяване правата на пълномощника или условие за изпълнение, което е извън контрола ѝ или ако по нейна преценка създава затруднения извън обичайното за откриване или обслужване на сметка; ако не може да провери пълномощното в съответните регистри, до които има регламентиран достъп; ако не може да получи изрично писмено потвърждение за валидността на пълномощното от упълномощителя; при съмнение за редовността на пълномощното или за неправомерни действия или друго подобно.

46.2.1. От официалния документ за самоличност се сема копие заверено от Клиента с надпис „Вярно с оригинала“ и подпис.

46.2.2. Банката изисква и друга информация и документи съгласно действащото законодателство, включително, но не само, официален документ, удостоверяващ държавата на постоянно пребиваване и адрес, информация и документи относно държавите, на които лицето е местно за данъчни цели, данъчния номер за всяка от тези държави, професионалната дейност на лицето, целта и характера на взаимоотношенията с Банката и други.

46.2.3. Съгласно изискванията на Закона за мерките срещу изпирането на пари, при установяване на делови отношения Банката прилага мерки за комплексна проверка. Банката има право да изисква при необходимост и по собствена преценка декларации, въпросници и други документи, за откриване и водене на платежната сметка, за което предварително уведомява лицето, което открива сметката. Клиентът е длъжен да предоставя на Банката информация, данни и документи, които го идентифицират недвусмислено включително валиден документ за самоличност, както и други документи, изисквани съгласно и/или във връзка с действащото българско законодателство (в т.ч. указанията на държавни органи/институции в тази връзка). Банката има право да съхранява информацията, данните и документите в нормативно установените срокове.

46.2.4. При изтичане на срока на валидност на документа за самоличност, както и при неговата подмяна или преиздаване вследствие на промяна на лични данни, изгубване, кражба, повреждане или друга причина, Клиентът е длъжен да уведоми Банката и да предостави актуален документ за самоличност за актуализиране на данните в срок до 30 (тридесет) дни от издаването на новия документ.

46.2.5. 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 Клиента. Клиентът, респективно неговият пълномощник, е длъжен незабавно да уведоми писмено банката при настъпване на обстоятелства и промяна в информацията, данните или документите, които са от значение за идентификацията му като

клиент (титуляр) или пълномощник при обслужването на сметката и да ѝ представи съответните доказателства/документи за нея.

46.2.6. При поискване от страна на Банката клиентът е длъжен в срок до 1 (един) месец да предостави актуализирани данни, информация и документи, включително валиден документ за самоличност, или да потвърди, че данните, информацията и документите, с които Банката разполага, са актуални.

46.3. Банката има право да ограничи временно извършването на операции по платежната сметка и/или да откаже достъп до отделни платежни услуги, когато Клиентът не изпълни задължението си за актуализация на клиентските си данни в посочения от Банката срок или не предостави изискани от Банката други данни, документи или информация, включително по отношение на задължителната му идентификация съгласно нормативните изисквания. Банката не носи отговорност за вреди, пропуснати ползи или неблагоприятни последици, произтичащи от наложените ограничения, когато същите са предприети с цел спазване на законови или регулаторни изисквания.

46.4. Банката не допуска откриване на платежна сметка с наличност под минимално изискуемата за конкретния вид сметка, съгласно тарифата.

46.5. Задълженията на страните във връзка с платежната сметка възникват след представяне на изискуемите в предходните точки документи за съответния вид сметка, подписването на Рамков договор на хартиен носител, саморъчно подписан, или като електронен документ, подписан с КЕП, и захранването на сметката с минимално изискуемата наличност чрез внасяне на суми в брой или по безкасов път.

46.6. Банката обработва личните данни на Клиента (Титуляря), респективно на упълномощените от него лица, при спазване на Закона за защита на личните данни и на своята Политика за защита на лични данни, публично достъпна на интернет страницата ѝ. Банката има право да обработва и/или разкрива пред определени лица и институции лични данни на клиента (титуляря), съответно на упълномощените от него лица, без да иска съгласието му/им във всички нормативно установени случаи, в които е задължена да обработва и/или разкрива лични данни за изпълнение на задълженията си по договора, при наличие на легитимен интерес или за други нормативно определени цели.

46.7. Банката може да разкрива сведения и данни, съставляващи банкова тайна по смисъла на действащото българско законодателство, само пред оправомощени със закон институции, органи и лица, и само в случаи, изрично посочени в закон и/или друг нормативен акт, както и при спазване на всички нормативно определени условия и ред за това.

46.8. Банката е лице, задължено да прилага мерките и да спазва задълженията, регламентирани в специалното законодателство против изпирането на пари и борбата с тероризма. Банката извършва платежни операции при спазване на нормативните изисквания и международните стандарти в областта на мерките срещу изпирането на пари и финансиране на тероризма, като за тези цели има право след получаване на нареждане за банкова операция, да извършва съответните проверки, да изисква допълнително представяне на документи и/или информация, или спира (отказва) изпълнението на платежни нареждания при съмнение, че същите са в нарушение на посочените регулации; наредени са от или в полза на лица, които или чиято дейност са под режим на санкции/забрани за разплащания от съответната платежна система и/или доставчик/ци на платежни услуги, когато са необходими допълнителни проверки за установяване на факти и обстоятелства, свързани с прилагането им. В тези случаи регламентираните в настоящите ОУ срокове се удължават за времето на проверката, предоставянето на допълнително изискваните документи или информация. Последиците от неизпълнението или забавеното изпълнение остават изцяло на риск, отговорност и за сметка на Клиента (титуляря).

46.9. Клиентът (титулярят) се задължава да декларира пред Банката държавите, в които е местно лице за данъчни цели и друга информация съгласно данъчното законодателство, както и да предоставя незабавно информация за всяка промяна в тях. Банката може да изисква допълнителни документи с цел удостоверяване данъчния статут на Клиента (титуляря). Банката може да закрие сметката на Клиента (титуляря), в случай на отказ за предоставяне на декларация или документални доказателства, което води до невъзможност за изпълнение на задълженията ѝ, свързани с автоматичния обмен на информация за данъчни цели. Ако за Банката съществуват или възникнат задължения, чието изпълнение е обусловено от статуса на Клиента (титуляря) като местно или чуждестранно лице, Банката ще изпълнява задълженията си съобразно с посочения от Клиента (титуляря) статут. Всички вреди, които биха могли да произтекат от неправилното посочване на този статут от страна на Клиента (титуляря), се понасят от него.

46.10. Банката не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи от платежни операции, вкл. за теглене на суми в брой, извършени преди момента на писмено уведомление от Клиента (титуляря) или от оправомощено да представлява титуляря лице за настъпили промени в документи и/или обстоятелства по т.46.1.1. и т.46.1.2. от настоящия раздел, както и в случаите, когато е изпълнила нареждане, направено

от лице, легитимирало се за целта с редовно оформени от външна страна неистински документи (с невярно съдържание и/или неавтентични).

6) Такси, комисиони, лихвени проценти и обменни курсове

47.1. За предоставяните по Рамковия договор платежни услуги Клиентът (титулярят) заплаща такси и комисиони съгласно тарифата.

47.2. С подписването на Рамковия договор Клиентът (титулярят) декларира, че е запознат с Тарифата на Банката в действащата ѝ редакция и приема тя да се прилага в отношенията му с банката, свързани с воденето на съответната платежна сметка, ведно с всички нейни изменения и допълнения, извършени по реда, регламентиран в действащото законодателство.

48.1. Олихвяването на платежни сметки се извършва с годишни лихвени проценти, отразени в Лихвен бюлетин, неразделна част от Тарифата, която банката прилага по сметки в евро и други валути, валидни за периода на олихвяването. Лихвата се начислява във валутата на сметката на база реален брой дни/365.

48.2. Лихвата се начислява ежедневно и се изплаща съгласно предвиденото в тарифата, както и при закриване на платежната сметка, освен ако в сключения с Клиента (Титуляря) Рамков договор не е уговорено друго.

48.3. По избор на Клиента (Титуляря), начисляваната от банката лихва се изплаща по платежната сметка или се превежда по друга сметка в банката, съгласно уговореното в Рамковия договор. Валутата на сметката, по която се превежда дължимата лихва не може да бъде различна от валутата на платежната сметка.

48.4. Салдото по платежната сметка, което е под минимално изискуемата наличност, определена в тарифата, не се олихвява.

49. Клиентът (титулярят) се задължава да осигурява в пълен размер средства и да заплаща на банката дължимите такси и комисиони за откриване, поддържане, обслужване и закриване на платежна сметка и за извършваните операции по нея в сроковете и размерите, установени в тарифата, актуална към момента, в който е дължимо плащането им.

50. В случай на недостиг на средства по платежната сметка за покриване на дължимите от клиента (титуляря) такси и комисиони банката има право да събира дължимите суми при всяко следващо постъпление по сметката, както и от други сметки на клиента (титуляря), открити в банката.

51. С подписване на Рамковия договор клиентът (титулярят) дава изричното си и безусловно съгласие Банката да събира служебно от откритите му при нея сметки всички изискуеми такси и комисиони, съгласно тарифата на банката и/или сключения Рамков договор.

52.1. При наредени преводи от клиента (титуляря), когато преводът е във валута на държава - членка на Европейското икономическо пространство/ЕИП (държавите членки на Европейския съюз/ЕС и държавите от Европейската асоциация за свободна търговия/ЕАСТ), и е в полза на получатели, чиито доставчик на платежни услуги се намира на територията на Европейската общност, банката изпълнява тези операции, като плащецът заплаща дължимите на банката такси и комисиони за извършената платежна услуга, а получателят заплаща таксите и комисионите на неговия доставчик на платежни услуги.

52.2. При наредени преводи във валута, различна от валутата на държава - членка на Европейското икономическо пространство/ЕИП, в полза на получатели, чиито доставчик на платежни услуги се намира на територията на ЕИП, Банката изпълнява тези операции, като плащецът заплаща дължимите такси и комисиони, съгласно договореното с Банката.

53.1. За сделки с валута, различна от евро, банката ежедневно определя търговски обменни курсове купува/продава за евро. Обявените котировки „купува“ и „продава“ ежедневно се публикуват в интернет сайта на банката.

53.2. Сделките по покупко-продажба на друга валута срещу евро, при които еуровата равностойност, изчислена по обявения централен курс на ЕЦБ за съответната чуждестранна валута за деня е по - малка от 10 000 евро, се извършват по съответния курс „купува“ или „продава“, „в брой“ или „по сметка“, публикувани в интернет сайта на банката, валидни към момента на сключване на сделката.

53.3. Сделки по покупко-продажба на друга валута срещу евро, при които еуровата равностойност, изчислена по обявения централен курс на ЕЦБ за съответната чуждестранна валута за деня, е равна на или надвишава 10 000 евро, може да се извършват по курс „по договореност“.

54. За получени/наредени преводи в случаите, в които сметката на получателя/наредителя е във валута, различна от валутата на превода, сметката на клиента се заверява/задължава, като сумата на превода

се превалутира по обявления към момента на извършване на операцията търговски курс на банката, ако предварително между клиента и банката не е било договорено друго.

55. Банката има право да задължава служебно платежната сметка за изплащане на възникнали допълнителни разноски на чуждестранните банки във връзка с изпълнение на нарежданията на клиента (титуляря). Банката не може да препятства получателя да изисква от платеща заплащането на такси или да му предлага отстъпка за използването на определен платежен инструмент.

в) Платежни услуги, които се предоставят по платежните сметки на физически лица:

56. Видовете платежни услуги, предоставяни по платежните сметки, са подробно изброени в Приложение 2 „Видове платежни услуги и платежни операции, позволени по платежна сметка“ към настоящите Общи условия.

57.1. Услуги, свързани с внасянето на пари в наличност по платежна сметка:

57.1.1. Всяко лице може да внася пари в наличност по открити в банката платежни сметки в евро и в друга валута, като се легитимира с документ за самоличност;

57.1.2. Банката обслужва откритите при нея банкови сметки на клиента (титуляря) в съответствие с разпоредбите на настоящите Общи условия и договорените с титуляря в Рамковия договор условия за конкретна платежна сметка.

58.1. Услуги, свързани с теглене на пари в наличност от платежна сметка:

58.1.1. Клиентът (титулярят) може да тегли пари в наличност от свои открити в банката платежни сметки в евро и в друга валута до размера на минималния неснижаем остатък по съответните сметки.

59.1. Платежни операции с използване на кредитен превод:

59.1.1. Банката извършва кредитни преводи, наредени от титуляря на платежната сметка, по сметка на получателя в банката или друга банка. Платецът и получателят на средствата могат да бъдат едно и също лице;

59.1.2. Банката предлага на клиента (титуляря) кредитни преводи в евро и в други валути;

59.1.3. Кредитен превод БИСЕРА и незабавен кредитен превод (БИСЕРА instant) в евро на територията на страната се извършва по инициатива на клиента (титуляря). Същият съставя „Платежно нареждане за кредитен превод“ или „Платежно нареждане за плащане от/към бюджета“ със съдържание по образец на банката. ;

59.1.4. Кредитен превод SEPA, TARGET и незабавен кредитен превод (TARGET Instant Payment Settlements (TIPS)) в евро се извършва по инициатива на клиента (титуляря). Същият съставя „Платежно нареждане за кредитен превод“ по образец на банката, което съдържа данните в съответствие с правилата на съответната платежна система. Преди извършване на кредитен превод към трета страна, размерът на който е равен или надхвърля равностойността на 15 000 евро, титулярят предоставя на банката сведения и документи, изискуеми по Наредба №28 на БНБ за информацията, събирана от банките при извършването на презгранични преводи и плащания, в съответствие с декларираното основание за кредитния превод. „Трета страна“ следва да се разбира като страна, която не е член на Европейския съюз и не принадлежи към Европейското икономическо пространство/ЕИП, и в която извършва дейност доставчикът на платежни услуги на получателя на кредитния превод;

59.1.5. За кредитен превод в евро или друга валута чрез SWIFT, клиентът (титулярят) съставя „Платежно нареждане за кредитен превод“ по образец на банката, което съдържа данните в съответствие с правилата на платежната система. Преди извършване на кредитен превод към трета страна, размерът на който е равен или надхвърля равностойността на 15 000 евро, титулярят предоставя на банката сведения и документи, изискуеми по Наредба №28 на БНБ за информацията, събирана от банките при извършването на презгранични преводи и плащания, в съответствие с декларираното основание за кредитния превод. „Трета страна“ следва да се разбира като страна, която не е член на Европейския съюз и не принадлежи към Европейското икономическо пространство/ЕИП, и в която извършва дейност доставчикът на платежни услуги на получателя на кредитния превод;

59.1.6. Преди или след извършване на кредитен превод, Банката има правото да изиска по своя инициатива или по искане на банка-кореспондент и клиентът (титулярят) се задължава да предостави сведения и документи, които удостоверяват основанието и размера на превода или плащането.

59.1.7. Всеки Клиент е длъжен максимално да съдейства на Банката при необходимост от изясняване на извършваните от него банкови операции или сделки, както и да ѝ предоставя незабавно всяка допълнителна информация и/или документи, които бъдат поискани от нея във връзка с изпълнение на задълженията ѝ по Закона за мерките срещу изпирането на пари и нормативните актове по неговото прилагане, по валутното законодателство, по други действащи нормативни актове, включително

съобразно случая да подпише и представи на Банката и необходимите декларации в тази връзка. В случай на отказ от Клиента да подпише и представи декларации и/или при несвоевременно представяне на информация, документи или декларации /включително, когато това е по обективни, в т.ч. технически причини/, както и при подадени такива с неточно и/или непълно съдържание, нареждането на Клиента може да не бъде изпълнено, като Банката има право да откаже извършването на операцията или сделката.

60.1. Периодични плащания за фиксирани от клиента (титуляря) парични суми на определена дата:

60.1.1. Банката предоставя на клиента (титуляря) услугата „Периодични плащания“ в евро по други сметки в банката или при други банки в страната чрез БИСЕРА. Услугата представлява многократно изпълнение на кредитни преводи от платежна сметка на клиента (титуляря) за фиксирана парична сума през определен период от време и към определен получател, съгласно еднократно подадено от клиента (титуляря) нареждане за периодични преводи по образец на банката;

60.1.2. С подаване на нареждането за периодични преводи клиентът (титулярят) нарежда, а банката приема да изпълнява наредените от клиента (титуляря) кредитни преводи от посочена в нареждането платежна сметка в сроковете и при условията, и в съответствие с изискванията на платежните системи, вътрешните правила на банката за изпълнение на кредитни преводи и настоящите Общи условия;

60.1.3. Банката изпълнява кредитния превод по нареждане за периодично плащане еднократно в началото на счетоводната дата (дата на изпълнение) посочена в нареждането от клиента (титуляря);

60.1.4. Плащанията се извършват автоматично през определен период, който е заявен от клиента (титуляря) в нареждането. Датите на периодичните плащания се изчисляват автоматично от системата на банката;

60.1.5. Ако някоя от датите за превод е неработен ден, то преводът се извършва в работен ден, определен от титуляря: последен предходен работен ден или първия следващ работен ден за банката;

60.1.6. Периодични плащания се извършват само в пълен размер на наредената от клиента (титуляря) сума заедно с таксите и комисионите, дължими за изпълнение на превода, съгласно действащата тарифа. Услугата за периодични плащания не допуска частични плащания;

60.1.7. Платежното нареждане може да се изпълни само до размера на минимално изискуемата наличност по сметка или до размера на неусвоения лимит на договорен овърдрафт, ако има такъв. При недостатъчна наличност по платежната сметка към датата за изпълнение на кредитния превод банката отказва изпълнението на платежното нареждане;

60.1.8. При неизпълнение на два поредни кредитни превода поради недостатъчна наличност по платежната сметка на клиента (титуляря), незабавно се прекратява действието на услугата.

61.1. Периодични плащания за парични суми над определено салдо (SWEEP):

61.1.1. Банката предоставя на клиента (титуляря) услугата SWEEP по други сметки на клиента в системата на банката. Услугата представлява многократно изпълнение на кредитни преводи от платежната сметка на клиента (титуляря) на суми, които превишават размера на фиксираното от клиента (титуляря) салдо по сметка, съгласно сключен договор за услуга SWEEP;

61.1.2. С подписване на договор клиентът (титулярят) нарежда, а банката приема да изпълнява наредените от титуляря кредитни преводи от посочена в договора платежна сметка при банката при всяко превишаване на фиксирано салдо по сметката, съгласно посочените в договора условия и в съответствие с изискванията на платежните системи, вътрешните правила на банката за изпълнение на кредитни преводи и настоящите Общи условия;

61.1.3. Плащанията се извършват автоматично и сумите, подлежащи на прехвърляне, се изчисляват автоматично от системата на банката, на база фиксирано салдо по платежната сметка, определено в договора.

г) Уникален идентификатор

62.1. При откриване на платежна сметка банката я обозначава с международен номер на банкова сметка (IBAN), генериран едновременно с откриването ѝ в банковата система, в съответствие с изискванията, определени с Наредба № 3 на БНБ за прилагането на международен номер на банкова сметка и за банковите кодове;

62.2. Банката е отговорна за правилното генериране на IBAN;

62.3. Банката предоставя в писмена форма на клиента (титуляря) неговия IBAN и банковия си идентификационен код (BIC);

62.4. При промяна на IBAN и/или банковия си идентификационен код (BIC), банката писмено уведомява клиента (титуляря) за новия IBAN и за BIC кода;

62.5. При поискване от клиента (титуляря) банката му предоставя неговия IBAN, както и банковия си идентификационен код (BIC);

62.6. Във всяко извлечение (отчет) по сметка за определен период, което се предоставя от банката на клиента (титуляря) се посочват IBAN на сметката и BIC на банката;

62.7. В представеното на банката платежно нареждане клиентът (титулярят) посочва пълно и точно IBAN на сметката, BIC на банката и името на получателя ;

62.8. Банката изпълнява нареждането съобразно посочения в нареждането IBAN.

62.8.1. Когато Банката е извършила проверка на получателя, съгласно буква "р" по-долу и е получила потвърждение от страна на Титуляря, че е информиран за резултата от проверката, Банката не носи отговорност за вреди, понесени от клиента (титуляря) или трети лица в случаи на несъответствие между посочен IBAN и клиента (титуляря) на сметката.

62.8.2. Когато не е възможно извършване на проверка на получателя, Банката не носи отговорност за вреди, понесени от клиента (титуляря) или трети лица в случаи на несъответствие между посочен IBAN и името на получателя.

д) Форма и ред за даване на съгласие за изпълнение на платежна операция.

63.1. Плащане от платежна сметка може да се извършва само по нареждане или с предварително писмено съгласие на клиента (титуляря) до размера и при условията, поставени от клиента (титуляря), с изключение на случаите на принудително изпълнение по установения в закона ред.

63.2. Клиентът (титулярят) се разпорежда със средствата по сметката лично, срещу представяне на документ за самоличност или чрез пълномощник, упълномощен с пълномощно, съдържащо изрично изявление за извършване на разпоредителни действия със сметката или със сумите по нея. Пълномощното се представя от пълномощника в оригинал при всяко разпореждане, заедно с валиден документ за неговата самоличност. Разпореждане/действия със сметка и суми по нея от пълномощник се допуска във всички офиси на Банката след като пълномощното е прието от Банката.

63.2.1. Банката извършва проверка на представените ѝ пълномощни и подписите върху тях от формална страна.

63.2.2. Банката не носи отговорност за изплатени суми и извършени разпореждания и действия по пълномощно, ако не ѝ е съобщено писмено, че пълномощното е оттеглено и ако преди получаване на уведомлението добросъвестно е платила сума или е изпълнила разпореждане на лице, което въз основа на недвусмислени обстоятелства се явява овластено да получи сумата или да извърши разпореждането/действието. Банката преустановява изпълнението на действия, наредени от пълномощник, след като бъде писмено уведомена, че пълномощията му са прекратени на някое от основанията, посочени в закона или в самото пълномощно, например: при оттегляне на пълномощното от упълномощителя; при отказ от страна на пълномощника; при смърт на упълномощения или упълномощителя или при поставянето им под запрещение, както и с изтичане на определения в пълномощното срок или при реализиране на правата, дадени с пълномощното. Писмено уведомление за оттегляне на пълномощно може да бъде направено от упълномощителя с лично явяване във всички офиси на Банката.

63.3. Операции по платежна сметка могат да се извършват във всеки Бизнес център на банката при наличие на достатъчна наличност по сметката или разрешен свободен лимит при сключен Договор за кредит - овърдрафт.

63.4. Платежната операция е разрешена, ако платецът я е наредил или е дал съгласие за изпълнението ѝ. При липса на съгласие платежната операция е неразрешена.

63.5. Разрешението от платеца се дава преди изпълнението на платежната операция с предоставяне на нареждане в банката на хартиен носител или, ако това е уговорено с отделен договор между клиента (титуляря) и банката - по електронен път чрез ползване на електронни канали.

64.1. На изпълнение подлежи нареждане за платежна операция, което е:

64.1.1. постъпило в банката и съдържа задължителните реквизити;

64.1.2. придружено с всички данни и документи, изискуеми съгласно действащото законодателство и/или вътрешните правила на банката;

64.1.3. подписано от оправомощените лица в съответствие с правата на разпореждане по сметката, чиито подпис е идентичен с представения в банката образец от подпис или с квалифициран електронен подпис;

64.1.4. осигурени са дължимите на банката такси и комисиони за извършване на платежната операция.

65.1. При изпълнение на платежно нареждане банката прилага изискванията на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС) и Наредба № 3.

65.2. При подаване на съобщение към платежна система за изпълнение на платежно нареждане, представено на хартиен носител, банката въвежда всички данни от платежното нареждане и носи отговорност за всяко несъответствие между съобщението и нареждането.

66.1. Платежно нареждане в евро чрез БИСЕРА, иницирано от клиента (титуляря) чрез електронни канали, се изпълнява от страна на банката с незабавно подаване на съобщение към съответна платежна система в сроковете, регламентирани в настоящите Общи условия, и след извършена автоматична проверка за пълнота на въведените данни.

66.2. Платежно нареждане в евро и други валути чрез SEPA, TARGET2, SEPA INSTANT и SWIFT за страните от Европейското икономическо пространство/ЕИП и трети страни, иницирано от титуляря чрез интернет банкиране, се изпълнява от страна на банката с подаване на съобщение към съответна платежна система в сроковете, регламентирани в настоящите Общи условия, и след извършена проверка от страна на банката за пълнота на въведените данни, документите, служещи за основание на превода, когато същите са изискуеми по Наредба № 28 на БНБ, и попълнените и подписани Декларации по Закона за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП). Декларациите, попълнени в Allianz Bank Online се подписват от клиента с усъвършенстван електронен подпис, чрез ползване на софтуерното приложение Allianz Bank Smart ID (като в отношенията между Банката и Титуляря се приема, че правната му сила ще бъде равностойна на саморъчен подпис. Когато Декларациите не са подписани от титуляря с електронен подпис, нареждането за превод се изпълнява след представяне от титуляря в обслужващия го БЦ/МБЦ на саморъчно подписаните декларации заедно с изискуемите за изпълнението му документи на хартиен носител. Изискуемите документи по Наредба № 28, служещи за основание за извършване на превода могат да бъдат предоставени в банката и по електронна поща (e-mail), подписани с квалифициран електронен подпис.

67. Платежните нареждания се изпълняват по хронологичния ред на постъпването им в банката.

е) Форма и ред за отмяна на платежно нареждане за изпълнение на платежна операция

68.1. Платежното нареждане на платеца за изпълнение на платежна операция не може да бъде отменено, в случай че е настъпило което и да е от следните обстоятелства:

68.1.1. след получаването му от банката и в случай, че обработката му е приключила;

68.1.2. след изпълнение на платежното нареждане и подаване на съобщение към съответната платежна система;

68.1.3. след заверяване на сметката на получателя;

68.1.4. при ползване на услуга за периодични плащания или плащане на определена дата, при която е уговорено между титуляря (платец) и банката подаденото платежно нареждане да бъде изпълнено на уговорен ден - определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, или в деня, в който титулярят предостави на банката необходимите средства за изпълнение на нареждането, титулярят може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за плащане. За момент на получаване на платежното нареждане се смята уговореният ден, а ако този ден не е работен за банката - следващия работен ден.

69. Банката има право да начисли такса за отмяна на платежното нареждане.

ж) Получаване на платежното нареждане

70.1. Моментът на получаване на платежното нареждане е моментът, в който платежното нареждане е постъпило в банката, предадено пряко от платеца или косвено от или чрез получателя по реда на Глава II, Раздел I, б. "д"-Форма и ред за даване на съгласие за изпълнение на платежната операция" от настоящите Общи условия.

70.2. Получени платежни нареждания след определените в тези Общи условия крайни часове, се смятат за получени на следващия работен ден.

70.3. Когато моментът на получаване на платежното нареждане не е работен ден за банката, то се смята за получено на първия следващ работен ден.

70.4. Когато клиентът (титулярят) и банката се уговорят платежното нареждане да бъде изпълнено на определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, или в деня, в който клиентът (титулярят) предостави на банката необходимите средства за изпълнение на нареждането, за момент на получаване на платежното нареждане се смята уговореният ден, а ако този ден не е работен за банката - следващия работен ден.

з) Отказ за изпълнение на платежно нареждане

- 71.1. Платежното нареждане може да се изпълни само до размера на минимално изискуемата наличност по платежната сметка или до размера на неусвоения лимит на договорен овърдрафт, ако има такъв.
- 71.2. В случай че условията по предходния текст не са налице, банката отказва изпълнението на платежното нареждане.
- 71.3. Когато банката откаже изпълнението на платежно нареждане, същата уведомява клиента (титуляря) или осигурява на негово разположение в писмена или електронна форма, или по друг договорен между тях начин уведомление относно отказа и ако е възможно причините за него и процедурата за поправяне на фактическите грешки, довели до отказ, като се следи за спазване на изискванията за банкова тайна.
- 71.4. Уведомяването по т.71.3. се извършва от банката на наредителя на кредитен превод по възможност в рамките на деня, най-късно на следващия ден в зависимост от причината на отказа:
- 71.4.1. При недостатъчен авоар по сметката – клиентът (титулярят) се уведомява незабавно, най-късно до края на работния ден;
- 71.4.2. При фактически грешки – клиентът (титулярят) се уведомява в същия ден, най-късно до края на следващия работен ден.
- 71.4.3. Когато платежното нареждане е наредено през електронен канал – Allianz Bank Online / Allianz Bank Mobile, клиентът се уведомява за статуса на наредения превод от меню „Наредени документи“, където също се показва информация и относно причините за неизпълнението му.
- 71.5. Банката може да начисли такса за предоставяне на уведомление, при условие че отказът за изпълнение на платежно нареждане е причинен от клиента (титуляря).
- 71.6. Банката има право да откаже на клиента (титуляря) изпълнението на платежно нареждане, подадено от платеца, когато е налице ограничение съгласно нормативен акт или вътрешна политика на Банката.
- 71.7. Не се допускат частични преводи по отделни платежни нареждания.
- 71.8. Платежно нареждане, чието изпълнение е отказано, се смята за неполучено.

и) Преведени и получени суми по платежното нареждане

- 72.1. При нареден превод от сметката на клиента (титуляря) банката превежда в пълен размер сумата по платежната операция, без да удържа такси от нея.
- 72.2. При получен превод по сметка на клиента (титуляря) и недостатъчна наличност, банката удържа таксите си от получената сума в полза на клиента (титуляря), преди да завери сметката му. В предоставената на получателя информация стойността на платежната операция се посочва отделно от размера на таксите, които ще бъдат удържани от нея.

й) Срокове за изпълнение на платежна операция

73. Сроковете, предвидени в Приложение 4, неразделна част от настоящите Общи условия, са приложими за изпълнение на платежни операции в евро и друга валута, и платежни операции, свързани с еднократна обмяна на валута.
- 74.1. За наредените преводи в евро банката заверява платежната сметка при доставчика на платежни услуги на получателя със сумата на платежната операция най-късно до края на следващия работен ден, след момента на получаване на платежното нареждане.
- 74.2. За наредените преводи във валута, различна от валутата на сметката, банката прилага обменните курсове купува/продава, валидни към момента на сключване на сделката и в съответствие с т.53.1. и т.53.2. от настоящите Общи условия.
- 74.3. При изпълнение на платежни операции в евро чрез ТАРГЕТ, банката заверява платежната сметка при доставчика на платежни услуги на получателя в същия работен ден, в който е получено платежното нареждане.
75. Банката информира клиента (титуляря) за работното време, в което се приемат платежни нареждания за изпълнение в рамките на същия работен ден.
76. Всички получени преводи се заверяват по платежната сметка на получателя с вальор, с който банката е заверена по съответната си кореспондентска сметка.
77. Крайните срокове за приемане на платежни нареждания за обработка в евро и друга валута са в съответствие с посочените срокове в Приложение 4, към настоящите Общи условия.
78. Крайните срокове за обработка на получени кредитни преводи в евро и друга валута са в съответствие с посочените срокове в Приложение 4 към настоящите Общи условия.

79. Нареддания, представени в банката след посочените крайни срокове в Приложение 4 към настоящите Общи условия, се изпълняват с вальор следващ работен ден за нареждателя.

к) Вальор на заверяване и вальор на задължаване на платежната сметка

80.1. За платежни операции в рамките на ЕИП:

80.1.1. Вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметката при банката на получателя е заверена със сумата по платежната операция;

80.1.2. Банката на получателя осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция незабавно, след като сметката на банката на получателя е заверена с тази сума;

80.1.3. Вальор на задължаване на платежната сметка на платеца е моментът, в който платежната сметка се задължава със сумата по платежната операция;

80.1.4. При платежни операции в рамките на Европейското икономическо пространство/ЕИП договорените срокове не могат да надвишават 4 работни дни след момента на получаване на платежното нареждане.

80.2. За платежни операции извън Европейското икономическо пространство/ЕИП (трети страни):

80.2.1. При получен превод вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметката е заверена със сумата по платежната операция;

80.2.2. При получен превод банката осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция незабавно, след като сметката при банката е заверена с тази сума;

80.2.3. Вальор на задължаване на платежната сметка на платеца е моментът, в който платежната сметка се задължава със сумата по платежната операция;

80.2.4. При нареден превод вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя се определя от банката на получателя, която се намира на територията на държава, извън Европейското икономическо пространство/ЕИП.

л) Информация за клиента (титуляря) относно отделни платежни операции

81.1. След като сметката на платеца/получателя бъде задължена/заверена със сумата на отделна платежна операция по Рамков договор, банката предоставя на клиента (титуляря) на хартиен, електронен или друг дълготраен носител следната информация:

81.1.1. Регистрационен номер на платежната операция и когато е необходимо, информация относно получателя/платеца, както и всяка друга информация, придружаваща платежната операция;

81.1.2. Стойността на платежната операция, изразена във валутата, в която е дадено платежното нареждане;

81.1.3. Обменния курс, използван от банката по отношение на платежната операция и стойността на платежната операция след извършената обмяна на валута;

81.1.4. Данни за размера на всички такси и комисиони, дължими от клиента (титуляря) във връзка с платежната операция, представени по вид и стойност;

81.1.5. Вальорът на заверяване/задължаване на платежната сметка

81.2. Периодичността и начинът на предоставяне на информацията по т. 81.1. се уговаря между страните в подписания между тях Рамков договор.

м) Ограничения при използване на платежна сметка

82.1. Банката има право да блокира (ограничи) временно използването на платежна сметка при настъпване на следните обстоятелства:

82.1.1. Налагане на запор по сметката от компетентен орган;

82.1.2. Налагане на ограничение в случай на вероятна или установена злоупотреба и/или осъществен достъп до сметката от трето неоправомощено лице - по нареждане на компетентен държавен орган или служебно от банката;

82.1.3. По нареждане на клиента (титуляря).

82.1.4. При отказ или непредставяне от клиента (титуляря) в 1 /едномесечен/ срок на поискана от Банката актуализация и/или потвърждаване на актуалността на данните и информацията по т.46.2.3, 46.2.4, 46.2.5. и 46.2.6. като не разрешава извършването на изходящи трансакции от сметките. По блокирана съобразно настоящата точка сметка се получават входящи трансфери и парични средства в брой от трето лице, извършват се платежни операции със средства по сметката чрез платежни карти, изходящи преводи за погасяване на задължения на титуляря към Банката и същата се олихвява и таксува в съответствие със сключения договор за платежна сметка.

82.1.5. При невъзможност да се завърши комплексната проверка на Клиента или актуализират първоначално предоставените данни, вкл. в случаите, в които Клиентът отказва съдействие или не може да се осъществи контакт с него за целите на идентификацията му, изясняване произхода на средствата, предоставяне на информация за целите на автоматичния обмен в областта на данъчното облагане и за целите на превенция изпирането на пари.

82.2. Деблокиране се извършва при следните условия:

82.2.1. При вдигане на запора с надлежно съобщение от страна на компетентния орган;

82.2.2. По нареждане на компетентен държавен орган или на упълномощени служители на банката.

82.2.3. При представяне на писмено нареждане за деблокиране от клиента (титуляря).

82.2.4. След представяне на поискана от Банката актуализация/потвърждаване на актуалността на данните и информацията или по инициатива на Банката.

82.3. При блокиране на сметката по нареждане на компетентен орган, връчено по надлежния ред, по силата на което се ограничава свободното разпореждане и ползване на средствата по сметката или се изисква незабавен превод на определена сума, указана в нареждането, банката изпълнява всички разпоредени действия в указания срок.

82.4. Банката не носи отговорност пред титуляря за последиците от наложеното ограничение или извършени операции съгласно нареждането. Банката не извършва преценка на обстоятелствата, свързани с наложеното ограничение, на неговата законосъобразност или основателност. Оспорване действията на органа, наложил ограничението, и всякакви други регламентирани в закона процедури, насочени към отмяната му, се предприемат единствено от Титуляря спрямо съответния орган, по реда предвиден в действащото законодателство.

н) Оспорване на точното изпълнение на платежна операция

83.1. Клиентът може да оспори неразрешена или неточно изпълнена платежна операция чрез подаване на писмено възражение до Банката без неоснователно забавяне след узнаването ѝ, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на платежната сметка. Възражението се подава по образец на Банката в банков офис или чрез имейл, подписан с квалифициран електронен подпис, като Клиентът посочва основанията за оспорването и предоставя наличните документи и информация, относими към случая.

83.2 В случай че не може да бъде установен по друг начин моментът на узнаването на неразрешената или неточно изпълнената платежна операция, се приема, че клиентът (титулярят) я е узнал най-късно в момента на предоставяне от Банката на информацията по Глава I, Раздел II, от настоящите Общи условия по начина, уговорен в Рамковия договор.

83.3. Банката има право да изисква допълнителни документи, сведения и съдействие от Клиента. При непредоставянето им в определения срок Банката може да прекрати разглеждането на възражението или да не предприеме действия по процедура по разглеждане.

83.3.1. Клиентът е длъжен да оказва необходимото съдействие на Банката през целия период на разглеждане на възражението, както и при евентуална процедура пред международна картова организация при оспорването на картови операции, включително чрез предоставяне на допълнителни документи, декларации, кореспонденция с търговец и други доказателства.

83.4. 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.

83.5. Спорове относно предоставени стоки или услуги, условия по договор, начислени такси, комисиони, неустойки, обезщетения, административни разходи, абонаментни плащания, глоби или други задължения, произтичащи от отношения между Клиента и получателя на плащането, не представляват сами по себе си основание платежната операция да бъде приета за неразрешена или неточно изпълнена.

83.5.1. При спор по т.83.5 Клиентът следва най-напред да потърси уреждане на спора пряко с получателя на плащането и при поискване от Банката да предостави доказателства за предприетите действия.

83.6. В случай че Клиентът (титулярят) твърди, че не е разрешавал изпълнението на платежна операция или е налице неточно изпълнена платежна операция, той следва незабавно след узнаването да подаде възражение до банката.

83.6.1. В случай че клиентът уведомява Банката за наличие на неразрешена платежна операция, осъществена чрез измама от трето лице, клиентът следва да уведоми компетентните органи на Република България и да предостави доказателства на Банката за това. Клиентът приема, че липсата на подобно уведомление води до основателно съмнение за измама, което е основание за Банката да уведоми компетентните органи в Република България и да откаже възстановяване на стойността на неразрешената платежна операция.

83.6.2. Правото на Клиента (титуляря) да иска коригиране на неразрешена или неточно изпълнена платежна операция се погасява при изтичане на 13 месеца от датата на задължаване на сметката му.

83.7. Банката извършва проверка за автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране, осчетоводяване, както и за това, че операцията не е засегната от техническа повреда или друг недостатък

83.8. Ако при проверката се установи, че операцията е неразрешена, в законоустановените срокове Банката възстановява стойността на неразрешената платежна операция и когато е необходимо, възстановява платежната сметка на платеца в състоянието, в което би се намирала, ако не беше изпълнена неразрешената платежна операция.

83.9. В случай на неразрешени операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, платецът понася произтичащите от тях вреди в максимален размер до 50 евро. Платецът понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, когато ги е причинил чрез измама или с неизпълнение на задълженията си, свързани с използване на платежен инструмент умишлено или поради груба небрежност. В тези случаи платецът понася вредите независимо от размера им.

83.10. Възстановяване на средства по платежни операции, извършени по инициатива на или чрез получателя за вече изпълнена и разрешена платежна операция се извършва, в случай че са спазени едновременно следните условия:

- към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност;
- стойността на платежната операция надвишава очакваната от платеца стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции.

83.10.1. Искането за възстановяване на средства се отправя от платеца в срок от 56 дни от датата на задължаване на сметката.

83.10.2. Банката е длъжна да разгледа искането за възстановяване в срок от 10 работни дни и да възстанови цялата сума от платежната операция или при отказ за възстановяването ѝ да посочи основанията за отказа. В случай че решението не удовлетворява Клиента, той може да отнесе спора за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове, съгласно посоченото в т.43.3.

83.10.3. При възстановяване на сумата, сметката на платеца се заверява с цялата сума, като вальорът, с който се заверява е не по-късно от датата, на която е била задължена сметката.

83.11. В случай че след приключване на проверката или приложимата процедура се установи, че възражението е неоснователно, Клиентът дължи всички такси, разноси и разходи, възникнали във връзка с разглеждане на оспорването съгласно Тарифата на Банката.

83.12. Когато Банката не се произнесе в предвидените по-горе срокове, както и когато решението не удовлетворява Картодържателя, спорът може да се отнесе за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4. Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и условията за нейното сезиране е налична на Интернет страницата на Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите - <https://abanksb.bg/pkps/>.

о) Неточно изпълнение на платежни операции, наредени от платеца

84.1. Когато платежно нареждане е подадено пред банката от клиента (титуляря) в качеството му на платец, той носи отговорност за настъпилите последици от неправилното и неточно съставяне на платежния документ.

84.2. Когато платежно нареждане е подадено пред банката от клиента (титуляря) в качеството му на платец, банката носи отговорност пред него в случай на неточно изпълнение на платежната операция. В този случай, когато е приложимо, банката възстановява задължената платежна сметка в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената платежна операция.

84.3. Банката, в качеството ѝ на банка на платеца, се освобождава от отговорност, ако докаже пред клиента (платеца) или пред банката на получателя, че банката на получателя е получила сумата по платежната операция в регламентираните в настоящите Общи условия приложими срокове. В този случай банката на получателя носи отговорност пред получателя за неточното изпълнение на платежната операция.

В случай че клиентът (титулярят) е платец и наредител на платежна операция, банката по негово искане предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и го уведомява за резултата.

84.4. В случай че клиентът (титулярят) е получател и според правилата на т.84.2. Банката, в качеството си на банка на получателя, носи отговорност за неточно изпълнената операция, тя незабавно осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция.

п) Отговорност за възстановяване на такси и лихви

85.1. Банката носи отговорност пред титуляря за възстановяване на всички платени от него такси, както и за възстановяване на всички лихви, начислени по негова сметка вследствие на неизпълнението или неточното изпълнение на платежна операция.

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

р) Проверка на получателя (Verification of Payee) Освобождаване от отговорност

86.1. Банката предоставя безплатно услуга за „Проверка на получателя“ (Verification of Payee, VoP), когато са налице описаните по-долу предпоставки. Услугата позволява на платеца да провери дали идентификаторът на платежната сметка (IBAN) на получателя съответства на името на получателя. Проверката може да бъде извършена преди извършване на превод чрез платежен инструмент Allianz Bank Online/Mobile, както и в офис на Банката, веднага след като платецът предостави информация за получателя.

86.2. Услугата „Проверка на получателя“ се предоставя в случай на нареден кредитен превод в евро, включително „Преводно нареждане за плащане от/към бюджета“, когато сметката на получателя е открита при доставчик на платежни услуги, лицензиран на територията на Европейското икономическо пространство, и когато доставчикът е достъпен за услугата „Проверка на получателя“.

86.3. Когато идентификаторът на платежната сметка (IBAN) и името на получателя се въведат в платежното нареждане от платеца, Банката изпраща искане до доставчика на платежни услуги (ДПУ) на получателя за проверка на съответствието между идентификатора на платежната сметка и името на получателя.

86.3.1. Когато при проверката се установи, че няма съвпадение между предоставените от платеца данни и данните при ДПУ на получателя, Банката уведомява платеца за несъвпадението и го информира, че нареждането на кредитния превод може да доведе до прехвърляне на средства по платежна сметка, която не е на посочения от платеца получател.

86.3.2. Когато името на получателя, посочено от платеца, и идентификаторът на платежната сметка съвпадат приблизително (частично съвпадение), Банката посочва на платеца действителното име на получателя, свързано с предоставения идентификатор на платежна сметка.

86.3.3. При невъзможност за извършване на проверката — например поради технически проблем или недостъпност на ДПУ на получателя — Банката уведомява платеца, че проверката не може да бъде извършена, и го информира, че нареждането на кредитния превод може да доведе до прехвърляне на средства по платежна сметка, която не е на посочения от платеца получател.

86.4. Информацията за резултата от проверката се предоставя на платеца чрез платежния инструмент Allianz Bank Online/Mobile, а когато услугата се предоставя в офис на Банката — от служител на Банката.

86.5. Въз основа на предоставената от Банката информация за резултата от проверката, Клиентът може или да потвърди, или да откаже платежното нареждане. Клиентът има право да потвърди платежното нареждане дори при уведомление за несъвпадение или частично съвпадение на името на получателя. Банката не носи отговорност в случаите на изпълнение на нареждане за кредитен превод, довело до прехвърляне на средства по платежна сметка, която не е на посочения от платеца получател, ако Банката е изпълнила задължението си за проверка на получателя и е получила потвърждение от страна на Клиента, че е информиран за резултата от проверката и желае нареждането да бъде изпълнено.

86.6. При сключване на договор за периодично плащане, Банката предоставя на Клиента възможност за проверка на получателя. При последващо изпълнение на плащанията по този договор Банката не извършва повторна проверка на получателя и обработва плащанията въз основа на данните, предоставени при сключване на договора.

86.7. Банката има право да блокира достъпа на Клиента до банковите му сметки, включително чрез мобилно и интернет банкиране, ако има съмнения, че услугата по проверка на получателя се ползва за цели, различни от нареждането на плащания, като напр. активности, свързани с измама.

86.8. Банката не носи отговорност, ако услугата „Проверка на получателя“ не е достъпна поради:

– плащане към получател, чиято сметка е при доставчик на платежни услуги, регистриран в държава от Европейското икономическо пространство, в която услугата все още не е въведена като нормативно задължение;

– плащане към получател, чиято сметка е при доставчик на платежни услуги, регистриран в държава извън Европейското икономическо пространство;

– други случаи, предвидени в закон.

86.9. В случаите, когато услугата VoP не е достъпна, ако платежно нареждане е изпълнено в съответствие с посочения в него BIC код на банката и IBAN на платежната сметка на получателя, нареждането се смята за точно изпълнено по отношение на получателя, посочен с уникалния идентификатор.

86.10. При неизпълнение на платежна операция поради посочване на невалиден номер на банкова сметка IBAN, банката възстановява сумата по платежната сметка на наредителя на следващия работен ден. В този случай банката може да начисли такса за възстановяването.

86.11. Банката не носи отговорност за неразрешени или неточно изпълнени платежни операции в случаите на извънредни и непредвидени обстоятелства извън нейния контрол, последиците от които неизбежно биха настъпили въпреки положените усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато банката е действала в изпълнение на нормативно установено задължение според общностното право или действащото българско законодателство.

с) Услуга по прехвърляне на платежна сметка

87. Банката предоставя услуга по прехвърляне на платежна сметка съобразно разрешение, предоставено от потребител. Процедурите по прехвърляне на платежна сметка са уредени в ЗПУПС и се прилагат при наличие на техническа възможност за изпълнение на действията по прехвърляне.

т) Платежна сметка за основни операции

88. Банката разкрива, поддържа и закрива платежна сметка за основни операции при условията и реда на настоящите Общи условия, доколкото в ЗПУПС и Наредба № 3 не са регламентирани специални изисквания, които се прилагат с приоритет. За платежната сметка за основни операции се прилага отделен раздел от Тарифата, която се предоставя на Титуляря при сключване на договор за сметка за основни операции.

Раздел II Банкови карти

а) Сключване на договор за карта. Издаване и предоставяне на карта и ПИН

89.1. Всяко лице, което желае да сключи договор за карта, подава писмено искане по образец на Банката, като за целта следва да има открита разплащателна сметка при Банката или да поиска да му бъде открита такава. По време на действие на договора за карта Клиентът (титуляр) може да поиска от Банката към сметката да бъдат издавани нови карти на основния или на допълнителни картодържатели. Банката си запазва правото да откаже издаване на карта без посочване на причина за това. Всеки клиент – ползвател с активни права на Мобилното приложение на Банката Allianz Bank Mobile има възможност да заяви издаване на дигитална карта след вход в своя профил в приложението.

89.2. Картодържателят предоставя мобилен телефонен номер за контакт, за автентикация при плащания към Интернет търговци и за генериране/получаване на ЕПИН в искането за издаване на банкова карта.

89.3. Картодържателят има задължението своевременно да уведомява Банката при промяна на ползвания от него мобилен телефонен номер. Банката не носи отговорност за неуспешни платежни операции в интернет, инициирани чрез виртуален 3D ПОС терминал, поради липса на мобилен телефонен номер на картодържателя в банковата система или поради наличието на грешен такъв, или поради други независещи от банката причини.

89.4. Картодържателят предоставя и променя предоставения мобилен телефонен номер за връзка само присъствено в офис на Банката.

89.5. В случай, че Картодържателят откаже да предостави мобилен телефонен номер на Банката или предостави неверен такъв, банката не предоставя генерирането на ПИН по електронен път, самостоятелно активиране на картата, както и има право да наложи ограничение върху платежната карта за извършване на транзакции в интернет. Банката отменя наложените ограничения, когато Картодържателят предостави актуален мобилен телефонен номер за връзка.

89.6. Картата е собственост на Банката и се предоставя лично на Картодържателя по избран от него

начин и на верифициран адрес:

- в банков офис – при посещение, лично;
- на регистрираните в банковата система постоянен адрес или адрес за кореспонденция – с куриер;
- на изрично указан от него адрес на получаване – с куриер;

89.7. Картата може да бъде издадена изцяло в електронна форма, без физически носител, за което Картодържателят подава искане за издаване на дигитална карта през мобилното приложение Allianz Bank Mobile. Дигиталната карта притежава собствен картов номер, срок на валидност и код за сигурност. Банката издава дигиталната карта незабавно след подаване на искането.

89.8. Картата се издава на името на Картодържателя, ползва се лично от него и не може да бъде предоставяна на трети лица. При неполучена от Картодържателя карта (с изключение на дигитална карта) в срок, по-дълъг от 6 месеца от датата на искането за издаването ѝ, тя се унищожава от Банката.

89.9. Банката предоставя на Картодържателя ПИН-код и статична парола за сигурни плащания в Интернет по един от следните два начина:

- по електронен път - чрез SMS на регистрирания в банковата информационна система мобилен телефон;
- в банков офис – лично в запечатан хартиен плик;
- чрез приложение за интернет/мобилно банкиране Allianz Bank Online/Mobile Bank Mobile при обслужване на дигитална карта.

89.10. Когато предоставянето на ПИН-а и статичната парола за сигурни плащания в Интернет е по електронен път, Банката предоставя на Картодържателя идентификационен код, както и указания за използването на идентификационния код за получаване на ПИН-а и статичната парола.

89.11. Банката осигурява на Картодържателя възможност за смяна на получените ПИН и статична парола с избрани от него такива.

89.12. При предаване на картата (с изключение на дигитална карта) Картодържателят удостоверява получаването ѝ, като полага подписа си върху представения му документ, удостоверяващ надлежното ѝ връчване от страна на Банката

89.13. Картата се предава на Картодържателя неактивна. Активирането на картата се извършва, съгласно желанието на Картодържателя. То може да стане:

- от Картодържателя – в случай на физическа пластика Банката осигурява указания за самостоятелно активиране на картата заедно с нея, а в случай на дигитална карта – активирането се извършва чрез приложение за интернет/мобилно банкиране Allianz Bank Online / Mobile Bank Mobile; от Банката.

89.14. Банката предоставя на Картодържателя възможността да блокира/деблокира ползването на картата:

- с обаждане до Центъра за обслужване на клиенти на банката;
- контакт с обслужващия офис на Банката;
- през приложението за задълбочено установяване на идентичността на клиента Smart ID на Банката;
- през приложението за интернет/мобилно банкиране Allianz Bank Online / Mobile Bank Mobile

89.15. Банката предоставя възможност на Картодържателя да дигитализира картата си на мобилно смарт устройство с вградена NFC (near field communication) технология. В зависимост от наличната функционалност дигитализираната карта може да се използва при терминални устройства, позволяващи безконтактни операции или на виртуални ПОС устройства, достъпвани от мобилното смарт устройство. Оправомощен ползвател на Дигитализирана карта може да бъде физическо лице, регистрирало се за активно банкиране в Мобилното приложение на Банката Allianz Bank Mobile или дигитализирало своята карта чрез мобилно приложение на външен доставчик съгласно реда и условията на съответния доставчик и „Условия за дигитализиране и ползване на дигитализирана карта на Алианц Банк България АД през приложения на външни доставчици“. С дигитализирането на картата Картодържателят потвърждава, че е запознат и приема приложимите условия на Банката и на съответния външен доставчик. Използването на дигитализирана карта се счита за използване на платежен инструмент по смисъла на настоящите Общи условия 89.16. Заявеният от картодържателя телефонен номер, регистриран за услугата „3D защита“ се използва за идентификация при дигитализиране на карта на мобилно смарт устройство чрез ръчно въвеждане на данни за карта в приложение на външен доставчик.

6) Използване на услугата „3D защита“

90.1. Картата се предоставя на Картодържателя с ефективна 3D-защита, която не може да бъде

анулирана/отменена.

90.2. Банката осигурява на Картодържателя възможност да потвърждава плащания към интернет търговци, участващи в платформите на картовите организации за сигурни електронни плащания, по два начина:

90.2.1. С комбинацията от статичната парола, която е известна на Картодържателя, и динамична/еднократна парола, получена с SMS или Push-нотификация към приложението Allianz Bank Smart ID, инсталирано на мобилен телефон;

90.2.2. С биометрична идентификация.

Този тип потвърждаване на интернет плащания е достъпен за Картодържателя, само ако последният има активен достъп за електронното банкиране на Алианц Банк България АД Allianz Bank Online и има регистрация в приложението на банката за задълбочено установяване на идентичността на клиента Allianz Bank Smart ID.

в) Срок на валидност на издадена карта. Срок на договора за карта.

91.1. Картата се издава със срок на валидност, който изтича в края на месеца, релефно отпечатан върху нея. В случай на дигитална карта срокът се визуализира в панела на дигиталната карта в Мобилното приложение на Банката Allianz Bank Mobile.

91.2. В месеца, в който изтича срокът на валидност на картата при липса на дължими такси по сметката и картата, както и при извършена минимум една трансакция с картата през предходната една година, Банката автоматично издава на Картодържателя нова карта.

91.3. В случай че Титулярят не желае да бъде издадена нова карта към сметката или не желае издаването на нова карта на конкретен Картодържател, той е длъжен да уведоми Банката не по-късно от 1 (един) месец преди изтичане на срока на съответната карта.

91.4. Картодържателят е длъжен да върне картата на Банката след изтичане на валидността ѝ или при предсрочно прекратяване на договора за карта.

91.5. Договорът за карта е със срок 5 (пет) години, 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.

91.6. Дигитализирана карта на външно за банката приложение е версия на издадената карта на физически носител. Двете карти имат достъп до едни и същи средства по сметката (или кредитния лимит), където се отразяват всички извършени платежни операции.

91.7. Срокът на валидност на дигитализираната чрез външен доставчик карта се подновява съобразно посоченото в „Условия за дигитализиране и ползване на дигитализирана карта на Алианц Банк България АД през приложения на външни доставчици“.

92.1. С всички видове карти, издавани от Банката, могат да бъдат извършвани следните операции на територията на Република България и в чужбина:

92.1.1. Теглене на пари в брой чрез терминални устройства ATM, обозначени с търговската марка на съответната картова организация;

92.1.2. Безналично плащане на стоки и услуги и получаване на пари в брой чрез терминални устройства ПОС в обекти, обозначени с търговската марка на съответната картова организация;

92.1.3. Безналично плащане на стоки и услуги чрез виртуални ПОС терминални устройства през интернет сайтове със съответните обозначения;

92.1.4. Безналично плащане на услуги чрез терминални устройства ATM (само на територията на Република България).

92.1.5. Справочни и други платежни и неплатежни операции;

92.1.6. Възстановяване на средства (refund) или получаване на средства по номер на карта (original credit).

92.1.7. Инициране на платежна операция от разстояние с карта, извършена по инициатива на или чрез получателя, при която ползвателят на платежни услуги се идентифицира съгласно т.92.2.5. Картодържателят дава съгласие получателят да иницира една или повече бъдещи платежни операции в негова полза, съгласно договорните отношения и общите условия, с които първоначално Картодържателят се е съгласил извършвайки първото плащане. Когато е приложимо, съгласието може да бъде удостоверено чрез задълбочено установяване на идентичността на платеща.

92.1.8. При извършване на безконтактни операции с дигитализирана карта се изисква свързаност на устройството с Интернет. При липса на интернет връзка Банката предоставя възможност да се извършат лимитиран брой плащания с дигитализираната карта, след изчерпването на които, плащания могат да се извършват само след свързване на мобилното устройство с Интернет.

92.2. Картодържателят потвърждава операции с картата, както следва:

92.2.1. При използване на картата на терминални устройства АТМ - чрез въвеждане на ПИН;

92.2.2. При използване на картата на ПОС терминали без безконтактна функционалност в търговски обекти - чрез въвеждане на ПИН или полагане на подпис върху отпечатаната разписка. 92.2.3. Когато безконтактното плащане е до одобренията от картовата организация лимити в страната и няма изискване за задълбочено установяване автентичността на клиента, плащането се извършва без въвеждане на ПИН-код.

92.2.4. При безконтактна платежна операция, чиято стойност е над определения за съответната държава лимит или се изисква задълбочено установяване автентичността на Картодържателя – въвеждане на ПИН.

92.2.5. При плащания чрез виртуални терминални устройства ПОС:

- чрез въвеждане на последните три цифри (т. нар. CVC2 код/CVV2 код), изписани с наклонен шрифт на гърба на картата в случай на карта, издадена на физическа пластика / или получени чрез профила на картата от Мобилното приложение на Банката Allianz Bank Mobile – когато конкретният терминал е параметризиран да изисква и обработва този код
- чрез въвеждане на статична и динамична парола или биометрична идентификация - когато виртуалният терминал е включен в платформата 3D Secure на международните картови организации.

92.3. Лицата, приемащи плащания с карта, имат правото да искат авторизация на плащането с карта, при което се блокират средства от разполагаемата наличност.

92.4. 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 карти (включително и техния дигитализиран вариант) и възникващите във връзка с това задължения, както и лихвите, неустойките, обезщетенията, таксите, комисионите и разноските са за сметка на Титуляря.

92.5. Използването на картата се извършва съгласно действащото законодателство на Република България, нормите на съответната картова организация, чиято търговска марка е посочена върху картата, настоящите Общи условия, договора за карта и тарифата на Банката.

92.6. Банката си запазва правото да разширява или стеснява видовете операции, които Картодържателя има възможност да извършва чрез картата, информация за което може да се предоставя в банковите локации или на интернет страницата на Банката.

92.7. В случай че Картодържателят забрави своя ПИН, по негово писмено искане Банката осигурява издаването на нов ПИН, който се предоставя лично на Картодържателя. Предоставянето на нов ПИН код за дигитална карта може да бъде извършено чрез приложения на Банката за интернет банкиране Allianz Bank Online или мобилно банкиране Allianz Bank Mobile.

92.8. При получаване на генериран нов ПИН, заявен от Картодържателя към съществуваща активна карта с физическа пластика, Картодържателя е задължен да актуализира информацията за ПИН кода върху ЧИП-а на картата. Актуализиране на ПИН-а в ЧИП-а на картата може да се извърши само на банкомат, който е част от системата на картов оператор „БОРИКА“ АД.

92.9. Автоматично ежесмесечно погасяване на задължение по кредитна карта - заявява се при подаване на искане за издаване на нова кредитна карта или по вече съществуваща кредитна карта, като титулярят може да избере между автоматично погасяване на Минимална погасителна вноска (МПВ) и автоматично погасяване на пълно задължение по кредитна карта. Услугата се активира считано от месеца, в който е подадено писмено искане за активиране и се прекратява считано от месеца, следващ месеца, в който е подадено писмено искане за отказ. При заявяване на услугата, Титулярят следва да посочи своя разплащателна сметка, различна от сметка с кредитна карта и от сметка за депозити и спестявания, която да бъде ползвана като източник на средства при формирането на автоматичните ежесмесечни операции за погасяване на задълженията по кредитната карта. Особенности и специфики на услугата:

92.9.1. Сметката-източник на средства и сметката на кредитната карта, за която е заявена услугата за автоматично погасяване на задължение, могат да бъдат в различни валути. В случай че сметките са в различни валути, операцията за погасяване на задължението по кредитна карта се превалутира съгласно действащите курсове на банката за деня;

92.9.2. При заявяване на услугата, Титулярят може да избере максимална сума за изпълнение на операция за автоматично погасяване на задължение по кредитна карта. Максималната сума се посочва във валутата на сметката-източник на средства. В случай че задължението по кредитната карта е по-голямо от посочената в искането максимална сума, се формира операция за сума, равна на максималната сума в искането;

92.9.3. При заявяване на услугата, Титулярят може да избере дата на валидност, след изтичането на която услугата бива автоматично прекратена. Услугата може да бъде активирана и безсрочно, като в този случай се деактивира след подадено писмено искане от страна на титуляря в офис на Банката;

92.9.4. Ако за една кредитна карта и една сметка-източник на средства едновременно са активни двата вида автоматично погасяване – МПВ и погасяване на пълно задължение, то с приоритет се изпълняват операции за погасяване на пълното задължение;

92.9.5. Не е възможно за една кредитна карта едновременно да има две или повече сметки-източници на средства за формиране на операции за погасяване на задължение;

92.9.6. Една сметка-източник на средства може да бъде посочена за формиране на операции за погасяване на задължения едновременно по две или повече кредитни карти;

92.9.7. Сметката на кредитната карта и сметката-източник на средства е задължително да бъдат с един и същ Титуляр;

92.9.8. В случай на заявено автоматично ежемесечно погасяване на задължение по кредитна карта, ако към датата на формиране на операцията за погасяване по сметката-източник на средства няма достатъчна наличност за покриване на задължението, операцията се изпълнява със сума, равна на разполагаемата наличност по сметката-източник на средства;

92.9.9. Операции за автоматично ежемесечно погасяване на задължения по кредитни карти се формират всеки работен ден от 6-то до 15-то число включително. В рамките на посочения период е възможно да се формира повече от една операция за погасяване на задължение по конкретна кредитна карта от прилежащата ѝ сметка-източник на средства, ако след изпълнението на първата операция не е изцяло покрито формираното задължение по кредитната карта и постъпят нови средства по сметката-източник. В случай че през посочения период няма наличност по сметката-източник на средства не се формира операция за погасяване на задължението;

92.9.10. Процедурата за формиране на операции за автоматично погасяване на задължения се изпълнява веднъж дневно в рамките на работния ден – от 08:30 часа до 17:00 часа. Погасяването на задълженията по кредитни карти се осъществява в рамките на същият работен ден до 17:00 часа, непосредствено след изпълнението на процедурата за формиране на операции за автоматично погасяване на задължения;

92.9.11. Заявяването и активирането на услугата за ежемесечно автоматично погасяване на задължение по кредитна карта не освобождава Титуляря от отговорността да погасява формираното задължение по кредитната си карта съгласно описаното в рамковия договор, сключен между Титуляря и Банката. В случай че не бъде формирана операция и задължението по кредитната карта не бъде погасено, поради външни и независещи от Банката причини, същата не носи отговорност.

г) Обслужване на операциите към договор за дебитна/ кредитна карта

93.1. Срокове за изпълнение на платежна операция с дебитна/кредитна карта:

93.1.1. Срокът за изпълнение на платежна операция с дебитна/кредитна карта е до 31 (тридесет и един) календарни дни, считано от датата на извършване на операцията с картата;

93.1.2. Заверяването и задължаването на сметката по повод платежни операции, извършени с картата, се изпълнява в деня на осчетоводяване на транзакцията в банката.

93.2. Вальор на заверяване:

93.2.1. 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;

93.2.2. Банката осигурява на разположение на титуляря получената сума по платежната операция незабавно, след като сметката на Банката бъде заверена с тази сума.

93.3. Банката може да откаже възстановяване на сума по оспорена операция, в случай че е налице проява на груба небрежност от страна на Клиента. При преценка дали Клиентът е действал умишлено или при груба небрежност, Банката отчита всички относими факти и обстоятелства по конкретния случай, включително, но не само:

93.3.1. Съхраняване на ПИН код заедно с платежната карта;

93.3.2. Предоставяне на ПИН, пароли, еднократни кодове или други персонализирани средства за сигурност на трети лица;

93.3.3. Непредприемане на действия за блокиране на платежния инструмент при узнаване за загуба, кражба или компрометиране на средствата;

93.3.4. Одобряване на заявка посредством задълбочено установяване на идентичността, необходима за успешното дигитализиране на карта или за извършване на платежна операция, когато Картодържателят не е иницирал изрично съответното действие или не е проверил неговото съдържание и предназначение;

93.3.5. Неизпълнение на задълженията за опазване на персонализираните средства за сигурност, установени в настоящите Общи условия.

д) Валутни курсове

94.1. 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 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, както и при сетълмент, изпълнен чрез картовите организации, Банката използва валута евро.

94.2. Превалутирането към сметки на Титуляря в 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.

94.3. При платежни операции, обработени чрез сетълмент през международните картови организации, Банката получава сумата на операцията в евро по курс, определен от съответната картова организация.

94.4. За платежни операции при които има съвпадение между валута на сметката и валута на транзакцията – не се прилага превалутиране.

94.5. С нареждането на операции по начините, посочени по-горе, Картодържателят нарежда извършването на превалутирането в други валути, различни от валутата на сметката да се прави по начин, посочен в предходните точки.

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

95.1. Без значение на вида на издадената карта в случаите на унищожаване, изгубване, кражба, противозаконно отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправилен начин на картата /мобилното устройство (за дигитализирана карта), узнаване на ПИН от трето лице, както и за извършването на операция с картата, която не е разрешена от Картодържателя (основния или допълнителния), Титулярят и/или Картодържателят се задължават да уведомяват незабавно Банката по един от следните начини:

95.1.1. Денонощно по телефон на номера, обявен на официалната интернет страница на Банката <http://www.allianz.bg>;

95.1.2. В работно време на имейл адрес cards@bank.allianz.bg;

95.1.3. При осигуряване на информация за платежната операция по електронен път (SMS, имейл и др.), се счита, че Картодържателят е узнал за неразрешената или неточно изпълнена операция, веднага след получаване на електронното съобщение;

95.1.4. Ако уведомлението е извършено чрез комуникационно средство, недаващо 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).

95.2. Банката блокира използването на всички видове карти в следните хипотези:

95.2.1. при поискване от клиента Картодържател или клиента Титуляр;

95.2.2. след трикратно последователно въвеждане на неверен ПИН;

95.2.3. при забравяне или задържане на картата в терминално устройство ATM;

95.2.4. при унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправилен начин на картата/мобилното устройство (за дигитализирана и дигитална карта), както и при узнаване на ПИН от трето лице; в този случай Банката блокира картата на основание уведомление, подадено по начините, описани в точка 95.1.;

95.2.5. 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 клиента Титуляр, произтичащи от ползването на карта;

95.2.6. при заявено искане за отказ от ползване на картата;

95.2.7. когато клиентът Картодържател или клиентът Титуляр по сметката не изпълнява свои задължения по настоящите Общи условия или клиентът Титуляр не изпълнява задълженията си по договора за карта;

95.2.8. в други случаи, посочени в договора за карта и в настоящите Общи условия.

95.3. Банката има право да блокира използването на карта (включително дигитализирана и дигитална) по обективни причини, свързани със:

- 95.3.1. сигурността на картата;
- 95.3.2. съмнение за неразрешена употреба на картата;
- 95.3.3. употреба на картата с цел измама;
- 95.3.4. значително нараснал риск Титулярят да не е в състояние да изпълни свое задължение към Банката за плащане, свързано с използването на картата.
- 95.4. Банката блокира използването на всички карти (включително дигитализирана и дигитална), издадени към една сметка, и в случаите на блокиране на сметката:
 - 95.4.1. при блокиране на платежната сметка по разпореждане на компетентен орган;
 - 95.4.2. 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;
 - 95.4.3. по искане на наследниците при смърт на Титуляря (за физически лица);
 - 95.4.4. в случай на установена или вероятна злоупотреба и/или осъществен достъп до сметката от трето неоправомощено лице;
 - 95.4.5. по нареждане на Титуляря.
- 95.5. В случай на получено уведомление от Националния осигурителен институт (НОИ) за смърт на титуляря банката незабавно деактивира всички карти издадени към сметките на титуляря.
- 95.6. При поискване от страна на Картодържател или на Титуляря Банката блокира картата 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 картата се блокира в срок до 8 (осем) дни след получаване на уведомлението. Посочените срокове се прилагат, и в случаите, когато Картодържателят е действал умишлено или при проявена груба небрежност.
- 95.7. Банката обявява картата за невалидна пред системния картков оператор в случай на забравена или задържана карта от терминално устройство АТМ в чужбина, по искане на Картодържател или на Титуляря, както и при повреждане или унищожаване на картата.
- 95.8. Ако картата 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.
- 95.9. Банката деблокира картата или я заменя с нова, след като причините за блокирането отпаднат.
- 95.10. Банката издава карти с оперативни лимити, посочени в Приложение 1 към настоящите Общи условия. Титулярят може да поиска промяна на оперативни лимити по карта чрез подаване на писмено искане в офис на Банката, а Банката има право да одобри и приложи поисканите оперативни лимити или да откаже прилагането им без да обосновава решението си.

ж) Права и задължения на Клиента като Картодържател и като Титуляр

- 96.1. Клиентът, когато има качеството на Картодържател, има право:
 - 96.1.1. да извършва операции с картата, съгласно настоящите Общи условия, до размера на разполагаемата наличност и съгласно определените от Клиента титуляр оперативни лимити по видове операции;
 - 96.1.2. да получава извлечения за извършените с картата операции;
 - 96.1.3. да иска деблокиране на картата в случаите, когато той е поискал това блокиране;
 - 96.1.4. да оспори извършени операции с картата;
 - 96.1.5. да получи настоящите Общи условия при поискване в Банката;
 - 96.1.6. да поиска издаване на нов ПИН-код;
 - 96.1.7. да дигитализира картата си на мобилно устройство през приложения на външни доставчици съгласно Условия за дигитализиране и ползване на дигитализирана карта на Алианц Банк България АД.
- 96.2. Клиентът, когато има качеството на титуляр по сметка има право:
 - 96.2.1. да се информира за движението по сметката;
 - 96.2.2. да подаде възражение за установена от него грешка или нередовност при водене на сметката от Банката;
 - 96.2.3. да поиска блокиране/деблокиране на картата, издадена към неговата сметка. Паралелно с извършване на блокировката на карта се блокират/отблокират и дигитализираните карти.
 - 96.2.4. да заяви допълнителна карта към съществуваща активна основна карта;
 - 96.2.5. да заяви промяна на оперативните лимити на определена от него карта, издадена към неговата сметка;
 - 96.2.6. да прекрати договора за карта, с което автоматично се прекратява възможността да бъде

използвана и дигиталната / дигитализираната версия на картата;

96.2.7. да иска преиздаване на картата с нова в следните случаи: увреждане на магнитната лента на картата (надраскване или демагнетизиране), блокиране ЧИП-а на картата, механична повреда на картата (счупване или пробиване), изгубване или противозаконно отнемане на картата, изгубен или забравен ПИН. В описаните случаи новите карта и ПИН се получават, съгласно условията на чл.89.6.Картодържател;

96.2.8. да заяви активиране на или отказ от услугата за автоматично ежемесечно погасяване на задължение по кредитна карта;

96.2.9. да захранва сметката си, обслужваща кредитната карта всеки работен ден до 17:00 ч.

96.3. Клиентът, когато има качеството на Картодържател, се задължава:

96.3.1. При получаване на картата да провери номера, отпечатан върху пластиката на картата и при несъответствие с номера, посочен при ПИН-а да откаже приемането на картата;

96.3.2. Да използва картата (съответно дигитална/дигитализираната карта на мобилното си устройство) само лично и да я съхранява надлежно, като я пази от изгубване, унищожаване (демагнетизиране, счупване, надраскване с остри предмети и други, правещи я негодна за употреба) и да предприема всякакви мерки за защита на картата от неправомерни действия на трети лица (напр. копиране на информацията, записана върху картата) с грижата на добър стопанин;

96.3.3. Да пази в тайна своя ПИН, като взема всички необходими мерки срещу узнаването му от трети лица;

96.3.4. Да не записва своя ПИН по начин, който дава възможност за узнаването му от друго лице, включително върху картата или върху друга вещ, която носи/съхранява заедно с картата;

96.3.5. При безналично плащане с картата да се легитимира пред търговеца чрез въвеждане на валиден ПИН, ако търговецът/устройството изискват това;

96.3.6. При извършване на операции чрез терминални устройства ПОС да се легитимира пред търговеца при поискване от негова страна;

96.3.7. При извършване на операции чрез терминални устройства АТМ да се легитимира чрез въвеждане на ПИН;

96.3.8. При подадено възражение да предостави в Банката в тридневен срок всички документи, сведения и обяснения, свързани с оспорената операция. Непредоставянето на поисканата информация може да бъде взето предвид от Банката при преценка на фактите и обстоятелствата по спора;

96.3.9. Да върне картата при получаване на преиздадена, подновена карта или при прекратяване на договора за карта; в случай на невръщане на картата да заплати съответната такса, съгласно тарифата на Банката. Разпоредбите на предходното изречение не важат в случаите на открадната/изгубена карта, както и за задържана на АТМ карта;

96.3.10. Да следи редовно движението по сметката и извършените с картата операции чрез предоставените от Банката канали. Клиентът е длъжен да уведомява Банката без неоправдано забавяне при установяване на неразрешена, неправилно изпълнена или съмнителна операция;

96.3.11. Да опазва персонализираните средства за сигурност и да предприема разумни мерки за защита срещу злонамерен софтуер, фишинг атаки, неоторизиран достъп и други действия, насочени към неправомерното им придобиване. Картодържателят не предоставя и не разкрива на трети лица ПИН, пароли, еднократни кодове за удостоверяване (ОТР), кодове за активиране, CVV/CVC кодове, потребителски идентификатори, биометрични данни или друга информация за сигурност и не въвежда такива данни по искане на трети лица, независимо от повода или самоличността им. Предоставянето от Клиента на посочените данни, ще се счита за нарушение на задълженията за съхранение и защита на платежния инструмент. В тези случаи Клиентът носи отговорност за всички произтичащи от това платежни операции в съответствие със ЗПУПС;

96.3.12. Да се запознае с и да спазва настоящите Общи условия;

96.3.13. При получаване на заявен нов ПИН към съществуваща карта да актуализира информацията за новия ПИН върху чипа на картата;

96.3.14. Да не използва платежната карта за извършване на платежни операции към платформи за търговия с виртуални валути (криптовалути, биткойни и други). Банката има право да откаже да изпълни платежни операции с платежната карта, когато установи и/или има основания да смята, че същите са свързани със сделки и отношения със или по повод на такива валути, тяхната покупка, продажба, обмен и търговия, като не носи отговорност за претърпени от Картодържателя и/или от Допълнителния Картодържател вреди, свързани с или произтичащи от дейности с виртуални валути.

96.4. Клиентът, когато има качеството на титуляр по сметка, се задължава:

96.4.1. Да запознае всеки един от допълнителните Картодържатели с правата и задълженията им,

свързани с ползването на картата и произтичащи от тези Общи условия и от договора за карта;

96.4.2. Да погасява в срок всички задължения, произтичащи от използването на картата/ите, издадена/и по негово искане, включително задълженията, възникнали след блокиране или деактивиране на карта/и, когато Клиентът Картодържател е предоставил данните на същата/ите карта/и на търговец, който разполага с техническата възможност да инициира платежни операции от името на Клиента Картодържател без да изпраща искане за авторизация към банката-издател на картата;

96.4.3. 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. Клиентът титуляр 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 Клиента титуляр, се счита че той (титулярят) е узнал от момента на извършване на платежната операция. Банката уведомява Клиента титуляр за превишението с месечно извлечение, когато превишението е извършено с платежна операция с кредитна карта или чрез извлечение за движението по сметката, когато превишението е извършено с дебитна карта;

96.4.4. В случай на невръщане на картата от страна на Клиента Картодържател, да заплати съответната такса, съгласно тарифата на Банката;

96.4.5. С подписване на договора за карта Клиентът титуляр декларира, че цялата информация, която е предоставил на Банката е вярна, както и че не е укривал факти и обстоятелства от съществено значение за извършването на преценка от страна на Банката за сключване на договора за карта, за неговата кредитоспособност или за начина на обезпечаване на вземанията;

96.4.6. Клиентът титуляр се задължава да спазва и всички други свои задължения, които произтичат от тези Общи условия, от договора за карта, от закона или от изискванията на добросъвестността;

96.4.7. Сметката за обслужване на кредитна карта има ограничена функционалност за изпълнение на платежни операции чрез платежна карти. От нея не могат да бъдат извършвани кредитни преводи и други платежни операции, освен внасяне и получаване на парични средства;

96.4.8. Клиентът титуляр се задължава да закрие сметката за обслужване на кредитната/е карта/и в срок от 14 календарни дни, считано от изтичане на 31 дневния срок от деактивирането на последната активна карта по тази сметка;

96.4.9. В случай, че в срока по т.96.4.8. Клиентът не изпълни задължението да закрие сметката, Банката започва да начислява по нея такси и комисиони, приложими към стандартна разплащателна сметка съгласно действащата си Тарифа.

96.4.10. Да проверява най-малко един път месечно наличността по сметката си като при съмнения за неразпознати операции да блокира незабавно платежните инструменти, както и да информира Банката.

з) Права и задължения на Банката

97.1. Банката има право:

97.1.1. Да събира от сметката суми за лихви, неустойки, обезщетения, такси, комисиони и разноски за извършените с картата операции, съгласно тарифата;

97.1.2. В случай на недостатъчна наличност по сметката и при просрочие, на което и да е задължение, служебно да удържа суми от други платежни сметки на Клиента титуляр, открити в Банката, към които не са издадени кредитни карти;

97.1.3. Да предоставя на „БОРИКА“ АД/ съответната международна картова организация информация за състоянието на сметката и лимитите по издадената/ите към сметката карта/и;

97.1.4. Да прехвърли вземанията си по договора за карта (вкл. главница, лихви, неустойки, обезщетения, такси, комисиони и разноски) на всяко трето лице при спазване на изискванията на действащото българско законодателство;

97.1.5. Да отказва искания за авторизация при надвишаване на разполагаемата наличност и/или на оперативните лимити, при неспазване изискванията за работа с карта, изтичане на срока на валидност, както и при други несъответствия;

97.1.6. При наличие на обективни причини – получена информация за възможно или действително компрометиране, наличие на технически проблем, свързан с картата; при предсрочно масово преиздаване поради преминаване към нов стандарт, промяна в търговската политика на Банката, последната има право да преиздаде картата с нови параметри – лимити, функционалност, лого на

международна картова организация и пр., като съответно уведоми Картодържателя по избран от нея канал за комуникация с клиентите – електронна поща, SMS, електронно или мобилно банкиране, сайт на Банката и др. В този случай допълнително споразумение между страните не се подписва;

97.1.7. При регистрирани съмнителни операции, Банката има право да проведе цялостна проверка на операциите, извършени с картата и по сметката и да изисква съдействие от страна на клиентите – Титуляр/Картодържател;

97.1.8. Служебно да деактивира карта при липса на трансакции с нея за период от дванадесет последователни месеца или в случай, че в продължение на шест последователни месеца не са покрити дължимите към Банката такси, свързани с картата и платежната сметка. В този случай Банката има право едностранно и без предизвестие да закрие сметката.

97.1.9. Временно да ограничи или преустанови извършването на платежни операции към определени търговци или категории търговци с цел предотвратяване на измами, злоупотреби или други рискове за сигурността на платежните операции;

97.1.10 Да извършва погасяване на усвоен размер от кредита на карта до 17:00 ч всеки работен ден като използва наличните към часа на обработка средства по сметката, обслужваща кредитната карта.

97.2. Банката се задължава:

97.2.1. Да осчетоводява ежедневно получената информация за извършени операции по сметката в хронологичен ред;

97.2.2. Да предоставя месечно извлечение за движение по сметка с кредитна карта на Клиента титуляр за основната кредитна карта и месечно извлечение за карта на Клиента Картодържател до 5-то число на месеца, следващ месеца, за който е извлечението;

97.2.3. При поискване да осигурява възможност за проверка на операциите за определен период от време, извършени с карта;

97.2.4. Да осигури генерирането на нов ПИН, както цялостно преиздаване на карта ведно с нов ПИН, при постъпило писмено искане от страна на Клиента Картодържател;

97.2.5. Банката се задължава да уведомява Картодържателя по обичайните канали за комуникация с клиенти, съгласно т.97.1.6. за всички промени, свързани с параметрите, функционалността и търговския бранд на картата му. При смяна на търговския бранд, под който се преиздава картата, Банката е длъжна да осигури минимум еднаква функционалност на новата карта в сравнение със старата, като в този случай допълнително споразумение не се подписва;

97.2.6. Банката се задължава да уведомява Картодържателя, когато е предприела блокиране на картата и за причините за това. Уведомлението се прави по избран от Банката канал за комуникация с клиента, съгласно т.97.1.6.

97.3. Банката се задължава да спазва и всички други свои задължения, които произтичат от тези Общи условия, от договора за карта и от закона.

и) Застраховки и привилегии

98.1. 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.

98.2. За предоставеното застрахователно покритие Банката снабдява Клиента Картодържател със сертификат за сключената застраховка.

98.3. 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 клиента – Титуляр/Картодържател.

98.4. Наличието на застраховка или на привилегии зависи от търговската политика на Банката и от вида на картата, кредитния лимит, статуса на клиента Титуляр/Картодържател и други характеристики на правоотношението или на лицата.

98.5. Предоставените застрахователни покрития не представляват обезпечение на задължения по кредитен лимит.

Раздел III Платежен инструмент Allianz Bank Online/ Allianz Bank Mobile

а) Условия за ползване

99.1. Клиент на Банката, който е Титуляр на поне една сметка, желаещ да ползва „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“, следва да подаде в Банката искане:

99.1.1. по образец чрез явяване в банков офис.

99.1.2. чрез попълване на електронна форма през банковия портал – <https://online.bank.allianz.bg/EBank/angular/#/login>. Банката активира услугата, ако Клиентът се яви в срок до 10 календарни дни от подаването на електронната форма в офис на Банката за подписване на договор/анекс.

99.2. Клиентът има право да упълномощи трето/и лице/а (наричано/и в настоящите Общи условия и в Рамковия договор „потребител/и“) да има/т достъп до негова/и сметка/и в Банката, посредством „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“. Потребителят има право да извършва операции (платежни или неплатежни) на основание посоченото от Клиента в искането.

99.3. Банката активира услугата „Allianz Bank Online“ след едновременно изпълнение на следните условия:

99.3.1. Клиентът или негов пълномощник е попълнил, подписал и представил в избран от него офис на Банката искане за регистрация, в което подаващият искането е посочен и като Потребител на „Allianz Bank Online“.

99.3.2. Клиентът или негов пълномощник и Банката са подписали договор за услугата.

99.3.3. Клиентът или неговият пълномощник е подписал настоящите Общи условия.

99.4. Всеки Потребител, който представи нотариално заверено пълномощно от Клиент, с което е изрично упълномощен:

- да има достъп чрез системата на интернет банкирането до сметка/и на Клиента,
- да се разпорежда от името и за сметка на Клиента със средства по сметката/те му или,
- да получава само информация за конкретна/и сметка/и,

има право в качеството си на упълномощен представител (пълномощник) на Клиента да подаде искане за регистрация или промяна в Банката, като заяви собствена потребителска регистрация. Регистрацията се изпълнява само в случай на наличие на валидна регистрация на Клиента- упълномощител (потвърдена съгласно изискванията на т. 99.3. по- горе) и след надлежно идентифициране на Потребителя и неговите права по пълномощното. Банката потвърждава регистрацията на Потребителя, след като Потребителят подпише настоящите Общи условия.

99.5. 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.

99.6. Прекратяване правата на достъп чрез „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ 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“/„Allianz Bank Mobile“.

99.7. 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.

99.7.1. При първи достъп до „Allianz Bank Online“ системата изисква от Потребителя да генерира нова парола за достъп, известна само на него.

99.8. Чрез „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ 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 страницата: <https://www.allianz.bg/>.

99.9. Всеки Потребител на „Allianz Bank Online“ има право на достъп и може да ползва чрез мобилното приложение „Allianz Bank Mobile“ изброените по-долу функционалности съгласно дадените му права и лимити за изпълнение на платежни или неплатежни операции:

99.9.1. изпълнение на неплатежни операции;

99.9.1.1. справка за наличност по сметка;

99.9.1.2. информация за регистрирани платежни карти – търговска марка, статуси, валидност;

99.9.1.3. информация за валутни курсове;

99.9.1.4. геолокационна услуга с карта с разположението на банковите офиси и банкомати, собственост на Банката;

99.9.1.5. заявка на нова дебитна карта;

99.9.1.6. заявка за теглене на каса;

99.9.2. изпълнение на платежни операции:

99.9.2.1. вътрешнобанкови платежни операции;

99.9.2.2. преводи извън Банката в евро в ЕИП;

99.9.2.3. подписва макети или изготвени и съхранени в „Allianz Bank Online“ нареждания за междубанкови платежни операции във валута;

99.9.2.4. създава макети както при нареждане на нов превод така и от вече нареден;

99.9.2.5. създава нов превод от вече нареден;

99.9.3. покупко–продажба на валута;

99.9.4. Allianz Rewards, програма за физически лица на Алианц Банк с кредитни карти Mastercard, които могат да получат точки при всяко плащане, които да обменят за кешбек или да ги използват като отстъпки при следващите си покупки;

99.9.5. Карти:

99.9.5.1. Блокира и отблокира карта;

99.9.5.2. Промяна на лимити по карта;

99.9.6. Нареждане на незабавни преводи в евро;

99.9.7. Плащане на битови сметки;

99.9.8. Застраховки, функционалност за заплащане на дължими вноски по застраховки към застрахователно дружество Алианц България Холдинг.

б) Осъществяване на платежни операции

100.1. Потребителят има достъп до „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ всеки ден, 24-часа в денонощието, а Банката обработва и изпълнява наредени от него платежни операции съгласно времето на съответния счетоводен ден:

100.1.1. Вътрешнобанкови 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;

100.1.2. 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.

100.2. Наредена платежна операция се счита за получена от Банката, когато Потребителят е наредил изпълнението ѝ съгласно т. 100.3. по-долу и данните от наредената платежна операция са постъпили в информационната система на Банката.

100.3. 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.

100.4. При неточност на посочените от Потребителя уникални идентификатори, Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на наредената от Потребителя платежна операция.

100.5. Банката предоставя услуга по проверка на получателя съгласно буква „р“ по-горе.

100.6. Банката изпълнява нареждания за платежни операции само до размера на разполагаемата наличност по сметката/ите и съгласно настоящите Общи условия.

в) Права, задължения и отговорности на Клиента и Потребителя

101.1. Клиентът е задължен да запознае всеки един от упълномощените от него Потребители с правата и задълженията им, свързани с ползването на „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ и произтичащи от тези Общи условия и от договора.

101.2. Клиентът и Потребителят са задължени да използват платежен инструмент „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ в съответствие с настоящите Общи условия и разпоредбите на действащото българско законодателство. Клиентът и Потребителят няма право да използват „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“ за цели, забранени от законите на Р България.

101.3. Потребителят е длъжен да пази в тайна и да ползва само лично потребителското си име и парола,

както и да предприема всички необходими мерки за защитата им от неправомерно посегателство.

101.4. 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 мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID) 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 0700 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.

101.5. В случай че Клиентът е предоставил права на Потребителя/ите да изпълняват платежни операции посредством платежен инструмент „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“, тогава Потребителят е задължен да подпише нарежданията за платежни операции към Банката чрез мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID. 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.

101.6. Клиентът е длъжен да заплаща всички такси и комисиони за използваните функционалности на „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“, съгласно тарифата на Банката.

101.7. Клиентът и Потребителят се задължават да спазват стриктно инструкциите на Банката относно функционирането и използването на „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“.

102.1. 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.

102.2. 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.

102.3. Потребителят се задължава да следи редовно наредените от него платежни операции в „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“ – 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 подменю „Наредени документи“, с което се счита, че Банката е уведомила Потребителя и Клиента, че платежната операция не е изпълнена.

102.4. Клиентът/Потребителят има право да използва „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“ по начина и с правата, посочени в искането и настоящите Общи условия.

102.5. Клиентът има право да заявява за регистриране неограничен брой Потребители към всяка своя сметка, в съответствие с вътрешнонормативните изисквания на Банката.

102.6. 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.

102.7. Клиентът/Потребителят има право да ползва консултации от служители на Банката относно функционирането на „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“.

102.8. 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.

102.9. 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 е публикувана на електронната страница на банката www.allianz.bg.

102.10.1 Потребителят има право:

102.10.1.1. чрез подаване на документ по образец на Банката и подписването му в офис да заяви:

102.10.1.1.1. генериране на нова парола за достъп до „Allianz Bank Online“;

102.10.1.1.2. активиране или деактивиране на функционалността „Активна проверка на IP адрес при вход в Allianz Bank Online“;

102.10.1.1.3. активиране или деактивиране на функционалността: „Уведомяване за вход от различен IP“;

102.10.1.1.4. активиране/деактивиране на функционалността „Позволяване на достъп до „Allianz Bank Online“ само от следните IP адреси:“

102.10.1.2. чрез технологичните функционалности на „Allianz Bank Online“ да промени или заяви нови

защитни характеристики:

102.10.1.2.1. парола;

102.10.1.2.2. потребителско име.

103.1. 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, заложи от доставчика на операционната система, са променени от Потребителя с цел премахване на наложени от производителя ограничения. Статусът на устройства, описани в предходното изречение е дефиниран от производителите на операционни системи като „rooted“ или „jail-broken“.

103.2. С цел предотвратяване негативни за Клиента последици, Банката уведомява Потребителят всеки път, когато последният достъпва „Allianz Bank Mobile“ от устройство със статус „rooted“ и „jail-broken“.

103.3. След получаване правата на достъп и ползване на платежен инструмент Потребителят е задължен да предприеме всички разумни действия за запазване на неговите персонализирани защитни характеристики.

103.4. Описаните 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 Mobile“ вследствие неизпълнение на задължението на Потребителя по точка 102.9 от настоящите Общи условия.

г) Права, задължения и отговорности на Банката

104.1. С подписването на договор за регистрация в „Allianz Bank Online“ и подаване на искане за регистрация от страна на Клиент Банката поема следните задължения:

104.1.1. 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.

104.1.2. Да приема 24 часа в денонощието, подадените от Потребителя нареждания за изпълнение на платежни операции при отчитане на ограниченията, свързани с процедурите по приключване на системния ден и при извършване на техническа профилактика.

104.1.3. Да изпълни всяко нареждане за платежна операция, получено в „Allianz Bank Online“/ „Allianz Bank Mobile“ под формата на електронен документ, подписан чрез мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID. 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.

104.1.4. 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.

104.1.5. Да изпълнява платежни операции, наредени от Потребител по реда на постъпването им.

104.1.6. Да не изпълнява наредена платежна операция само в случай че е получила своевременно писмено искане от Клиента за оттегляне на нареждането преди изпълнението му.

104.1.7. Да приема и изпълнява наредени от Потребител платежни операции съобразно посочените крайни срокове за изпълнение в настоящите Общи условия.

104.1.8. Да блокира по обективни причини достъпа на Потребител чрез „Allianz Bank Online“, свързани със:

104.1.8.1. сигурността на платежния инструмент, при съмнения, че функциите на „Allianz Bank Online“, достъпни от Потребителя се ползват от неупълномощени лица.

104.1.8.2. 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;

104.1.8.3. употреба на платежния инструмент с цел измама;

104.1.8.4. в случаите по предходните точки, при възможност преди блокирането или най-късно след това, Банката информира Потребителя и Клиента 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.

104.1.9. Да дава консултации относно ползването на „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“, при поискване от Клиента или Потребителя.

104.1.10. Да гарантира запазване на банковата тайна относно средствата и операциите на Клиента, с изключение на предвидените в закона случаи.

104.1.11. Да уведоми Клиента и Потребителя при временно блокиране на достъпа до "Allianz Bank Online" / „Allianz Bank Mobile“ по технически причини, свързани с техническа профилактика на системата или внедряване на нови услуги и функционалности.

104.2. След подписването на договора банката има право да:

104.2.1. 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;

104.2.2. променя съдържанието и вида на предоставяната оперативна и справочна информация по начин, който не влияе върху характера и ефективността на платежния инструмент;

104.2.3. променя техническите изисквания за достъп, в случаи на нововъведения, законови промени или от съображения за сигурност;

104.2.4. временно или за постоянно добавя нови, променя или блокира съществуващи услуги и поставя ограничения за операции в „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“, за което предизвестява Клиента;

104.2.5. временно да блокира достъпа до „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“ по технически причини, свързани с техническа профилактика на системата или внедряване на нови услуги и функционалности;

104.3. Отговорности на Банката, влизащи в сила от момента на подписване на договора:

104.3.1. 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;

104.3.2. 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 точка 96.4. от настоящия раздел;

104.3.3. 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 ѝ се вменят във вина.

д) Средства за достъп и идентификация

105.1. 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“ / „Allianz Bank Mobile“ в зависимост от предоставените му права:

105.1.1. Потребителско име и парола – служат за достъп/стартране на потребителска сесия към „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“. 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 липса на успешен вход в „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“ в продължение на шест месеца, както и след пет последователно въведени грешни пароли, Банката блокира потребителското име. Потребителят може да заяви отблокиране в офис на Банката или да ползва наличната функционалност на системата, за да се отблокира сам.

105.1.2 Клиентът може да активира и ползва опция за достъп до приложението Allianz Bank Mobile с ПИН или биометрия, като за целта следва да потвърди своя избор чрез мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID.

105.1.3. Мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID, в което Потребителя е извършил успешна регистрация, и което може да се използва по един от следните начини:

105.1.3.1. за удостоверяване самоличността на Потребителя при стартране на потребителска сесия (достъпване на „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“) в комбинация с потребителското име и парола;

105.1.3.2. за подписване на електронни документи при предоставени права на Потребителя за изпълнение на платежни операции чрез „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“;

105.1.3.3. за потвърждаване на други действия, изискващи задълбочено установяване на идентичността на Потребителя като: задаване на нова парола, отблокиране на достъп и други.

105.2. Когато Клиентът е определил един или повече Потребители към своето интернет банкиране, всеки от тях ползва индивидуално средство за достъп и идентификация – потребителско име, парола и регистрация в мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID.

е) Откриване на сметки и депозити

106.1. Клиент – физическо лице, регистриран в „Allianz Bank Online“, може да открива на свое име определени видове сметки, съгласно реализираните технически възможности на „Allianz Bank Online“

106.2. Откриване на сметки чрез „Allianz Bank Online“ се позволява само когато са спазени кумулативно следните условия:

106.2.1. 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;

106.2.2. Клиентът е актуализирал данните на своята клиентска регистрация в Банката съгласно законодателните изисквания по Раздел III, буква „а“ от ДОПК.

106.3. Договорите за всички сметки, открити през „Allianz Bank Online“, се съхраняват в електронен формат от Банката и са достъпни за разглеждане от Клиентите през приложението за интернет банкиране „Allianz Bank Online“.

106.4. Общите условия (когато е приложимо) и Тарифата на Банката са достъпни за Клиентите в салоните на Банката, и на нейната уеб страница <http://www.allianz.bg>.

106.5. С подписването на договор за регистрация и ползване на електронен платежен инструмент „Allianz Bank Online“ / „Allianz Bank Mobile“ Клиентът се счита за уведомен, че при подадена от негова страна декларация по чл. 142, ал.1 от ДОПК, във връзка с автоматичния обмен на финансова информация в областта на данъчното облагане съгласно FATCA споразумението, Common reporting standard (CRS) на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) и Директива 2014/107/ЕС на Съвета от 9 декември 2014 г. по отношение на задължителния автоматичен обмен на информация в областта на данъчното облагане, в офис на Банката, с която декларира, че е местно лице за данъчни цели на участваща юрисдикция по §1а, т.43 от допълнителните разпоредби на ДОПК, за всички негови сметки, депозити и други продукти, които той ползва за съхранение на парични средства, включително откритите през „Allianz Bank Online“, се предоставя информация на изпълнителния директор на Националната агенция за приходите, който осъществява автоматичен обмен на финансова информация с компетентния орган на всяка участваща юрисдикция, с която има договореност.

Раздел IV Регистриране и използване на услугата „Allianz Bank Info Center“**а) Регистрация и ползване**

107.1. За да използва Услугата, Клиентът титуляр следва да притежава платежна сметка в евро или друга валута, в която Банката открива сметки.

107.2. Титулярят заявява своето желание да ползва Услугата през специализирано меню в „Allianz Bank Online“ или в офис чрез попълване на искане, като посочва:

107.2.1. Трите имена и ЕГН на Титуляря (когато се заявява в офис на Банката).

107.2.2. Номера/ата на сметката/ките, за която/които Титулярят ще бъде уведомяван чрез съобщения за реализирани трансакции.

107.2.3 Номера/ата на картата/ите, за която/които Титулярят ще бъде уведомяван чрез съобщения за реализирани трансакции.

107.2.4. Лимит, над който ще се генерират съобщения при еднократни постъпления и/или плащания от сметката. При картови разплащания в друга чуждестранна валута се прилага същият размер на лимита, но в съответната валута на сметката.

107.2.5. Сума на „Депозит за известие“, която Клиентът (Титулярят) предплаща еднократно или заявява Абонамент, като избере сума не по-малка от 1,00 евро и сметка, от която при намаляване на сумата за известяване под 0,50 EUR да се прехвърли сума към „Депозит за известие“.

107.2.6. Каналите, по които желае да получава известия и отчети: SMS, Viber, имейл. За целта той предоставя един или повече:

- Мобилен телефонен номер, към който ще се изпращат съобщения.
- Имейл адрес, към който ще се изпращат имейл съобщения.

107.2.7. Клиентът има възможност да заяви за трансакции, извършени с карта или плащания по сметка, извършени и осчетоводени в периода от 23:00ч. до 8:00ч. да бъде уведомяван на следващия ден след 8.00 ч.

107.3. Посочените в т.107.2.6. мобилен телефонен номер и имейл адрес следва да се потвърдят чрез

въвеждане на еднократен код, който се изпраща чрез SMS/Viber или имейл съобщение до заявените мобилен телефонен номер или имейл адрес. Получените кодове се въвеждат в съответната регистрационна форма в менюто в „Allianz Bank Online“ или се съобщават на служителя в банковия офис, извършващ регистрацията. Потвърждението се очаква в рамките на 12 часа от регистрацията, след което регистрацията се деактивира като „непотвърдена“ и клиентът следва да направи нова.

107.4. Банката може да добавя и нови канали за известяване на клиентите, при налична техническа възможност: напр. пуш известия, като за тяхното получаване е задължително клиентът да има инсталирано и активно приложение Allianz Bank Mobile.

107.5. Услугите се използват за неопределен срок от време и влизат в сила от момента на депозиране на искането в Банката от страна на Титуляря или успешна регистрация през специализирано меню за услугата през Allianz Bank Online.

107.6. През специализираното меню в Allianz Bank Online Клиентът може по всяко време временно да деактивира / отново да активира услугата.

б) Видове съобщения

108.1. Чрез Услугата се изпращат съобщения за всички успешни платежни операции, извършени със средства от сметката, както и за неуспешни операции, само в случаите, когато причина за неуспешната операция е недостатъчна наличност на средства по сметката и операцията е извършена с електронни платежни инструменти, издадени от Банката:

108.1.1. Банкова платежна карта

108.1.2. „Алианц Bank Online“;

108.1.3. „Алианц Bank Mobile“;

108.2. Съобщения се изпращат за постъпления по посочената от Клиента (Титуляря) сметка, в случай че Клиентът е заявил. Съобщения се изпращат и при отмяна на авторизация, вследствие на неуспешно завършена платежна операция с карта.

108.3. Не се изпращат съобщения за картови разплащания, изпълнени в режим off-line и за трансакции, резултат от платени лихви, такси и комисиони, с изключение на платени лихви по спестовни сметки.

108.4. В съобщенията, изпращани от Банката, се включва информация за номера на сметката/картата, с която е реализирана трансакцията, сума и валута на трансакцията, контрагент, тип на трансакцията.

108.5. В SMS / Viber / имейл / пуш съобщенията, изпращани от Банката, се включва информация и за разполагаемата сума по сметката след всяка трансакция.

108.6. Банката изпраща уведомления на посочения от Клиента (Титуляря) мобилен телефонен номер, когато оставащата сума за известие падне под 0.50 EUR. Известие се изпраща най-малко веднъж месечно.

108.7. Клиентът има възможност да заяви и изпращане от страна на Банката на посочен от Клиента (Титуляря) електронен адрес отчетна информация за всички реализирани операции с посочена сметка, за определен период от време - календарен ден, седмица и месец.

в) Финансови условия

109.1. За ползване на услугата „Allianz Bank Info Center“ клиентът заплаща стойността на всяко едно заявено и изпратено съобщение съгласно Тарифата. За целта е необходимо да предплати сума, в размер, определен от него, която се зарежда в „Депозит за известия“. Клиентът може по всяко време да добави сума към „Депозита за известия“ чрез еднократно захранване или да заяви абонамент за автоматично захранване, като сумата на абонамента не да бъде по-малка от 1,00 евро. При заявен абонамент се извършва автоматично захранване на „Депозита за известия“ при падане на наличната сума в него под 0.50 евро.

109.2. При наличие на картов пакет, който включва „Бонус сума“ за известие съгласно Тарифата на Банката, при неговото активиране се добавя съответната сума към „Депозит за известия“.

109.3. Ежемесечно на конкретна дата, на която е регистриран пакетът, се зарежда сума в „Депозит за известия“, в частта „Бонус сума“, в зависимост от вида на пакета. Банката определя максимална стойност на „Бонус сумата“ от 15.00 евро и при нейното достигане не се добавят нови суми.

109.4. За всеки клиент се формира само един „Депозит за известие“ и от него се консумират средства за всички видове известия и за всички използвани канали за известяване.

109.5. „Депозитът за известия“ се състои от две части – „Бонус сума“, която се получава във връзка с ползваните от него пакети и „Лични средства“ – средства, които сам е заредил с платежна операция.

109.6. Клиентът се таксува (намалява се сумата на „Депозита за известия“) на база вид съобщение.

- 109.7. В случай че сметката, от която клиентът превежда средства към „Депозит за известия“ е открита в друга чуждестранна валута, тя се задължава по обменния курс на Банката в деня на събиране на таксата.
- 109.8. При отказ от Услугата от страна на клиента и при налична неизползвана сума в „Депозита за известия“, клиентът може да я получи обратно като посети офис на Банката и подаде искане да му бъде възстановена, като посочи сметка, по която Банката да я преведе. „Бонус сумата“ по „Депозита за известия“ не подлежи на възстановяване.
- 109.9. Ако клиентът няма активни сметки/карти и са минали 6 месеца от деактивиране на Услугата за известяване, неизползваните суми за известяване се зануляват.
- 109.10. При изчерпване на наличната сума в „Депозит за известия“ Банката преустановява изпращане на известия, които се таксуват със цени по-големи от 0.00 евро.
- 109.11 При изпращане на съобщения първо се използва сумата от „Бонус сума“ от „Депозита за известия“.

г) Права и задължения на Клиента – титуляр на банкова платежна сметка

- 110.1. Клиентът (Титуляр) има право:
- 110.1.1. Да подаде възражение за установена от него грешка или нередовност при предоставяне на Услугата от страна на Банката.
- 110.1.2. Да поиска временно или окончателно прекратяване ползването на Услугите.
- 110.1.3. Да посочи стойности за постъпления и плащания от сметката, над които ще се изпращат съобщения, за реализирани трансакции.
- 110.1.4. Да поиска /заяви през „Allianz Bank Online“ промяна на условията за ползване на Услугите;
- 110.2. Титулярят е длъжен да уведоми незабавно Банката, чрез обслужващата го локация, за проблеми при ползването на Услугата.

д) Права и задължения на Банката

- 111.1. Банката има право:
- 111.1.1. Да изпраща съобщения за операциите, посочени в настоящите Общи условия по посочената от Титуляря сметка, съгласно заявените от него условия на ползване на Услугата, за което Титулярят дава изричното си съгласие с подписването на искането или с потвърждаване на регистрацията през „Allianz Bank Online“.
- 111.1.2. Да прекрати временно или окончателно използването на Услугите при настъпване на условията по т.37.

е) Отговорности

- 112.1. Титулярят отговаря за точното и своевременно изпълнение на всички задължения, предвидени в настоящите Общи условия.
- 112.2. Банката не гарантира възможността за получаване на съобщения и не носи отговорност в случай, че генерирано от нея SMS / Viber / имейл / пуш съобщение не бъде предадено от доставчика на комуникационната услуга до мобилния телефонен номер или посочен имейл на получателя, както и в случаите, когато поради обстоятелства, независещи от Банката, съобщението не бъде получено от Титуляря.
- 112.3. В случай, че обслужващият телефонен оператор не осигурява изпращането на SMS съобщения в чужбина, Банката не носи отговорност за неполучените от Титуляря съобщения.
- 112.4. Банката не носи отговорност за погрешно посочени в искането и при регистрирането през „Allianz Bank Online“ от Титуляря телефонни номера и/или имейл адреси.
- 112.5. В случай че Титулярят не получи SMS/Viber/имейл/пуш съобщение по причина, за която Банката отговаря, нейната отговорност е ограничена до размера на получената от нея такса за конкретната услуга, която не е извършена или е извършена некачествено.
- 112.6. Извън случаите по т.112.5., Титулярят не може да претендира от Банката обезщетение за вреди и/или пропуснати ползи.
- 112.7. Банката изпраща съобщение за реализирана платежна операция до 10 минути след осчетоводяването ѝ, с изключение на случаите, когато платежната операция е извършена с карта, в които случаи съобщението се изпраща до 10 минути след извършване на авторизацията.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Неразделна част от настоящите Общи условия е действащата към датата на подписване на договора Тарифа. Промени в тях се извършват при условията на Глава Първа. Общи положения, Раздел III. Промени в Общите условия, и при спазване на разпоредбите на Закона за платежните услуги и платежните системи.

§ 2. 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 Рамковия договор или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат решавани от компетентния български съд по реда, предвиден в действащото гражданско законодателство.

§3. Настоящите Общи условия са приети на 26.08.2026г. на заседание на УС на „Алианц Банк България“ АД и влизат в сила от 02.11.2026 г.

§4. Настоящите Общи условия са съставени на български език.

КЛИЕНТ: _____

(три имена и подпис)

ЗА БАНКАТА: _____

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Оперативни лимити за ползване на банкова платежна карта (евро)

Период	Лимити	Видове лимити	Debit Mastercard	Mastercard Standard	Mastercard Gold	Mastercard Platinum Debit	Mastercard Platinum
една транзакция	България	плащане *	3 500	2 500	3 500	5 000	6 000
		теглени пари в брой **	1 500	1 500	1 500	2 000	2 503
	чужбина	плащане *	3 500	2 500	3 500	5 000	6 000
		теглени пари в брой **	1 000	1 000	1 000	2 000	1 500
24 часа	България	плащане *	5 000	3 500	4 500	7 000	7 000
		теглени пари в брой **	2 500	2 000	2 000	3 000	2 500
		общо	7 500	5 500	6 500	10 000	9 500
	чужбина	плащане *	5 000	3 500	4 500	7 000	7 000
		теглени пари в брой **	1 500	1 500	2 000	3 000	2 500
		общо	6 500	5 000	6 500	10 000	9 500
	Брой транзакции		15	20	20	15	20
7 дни	България	плащане *	5 500	4 500	5 500	12 000	12 000
		теглени пари в брой **	5 500	3 000	3 500	6 000	4 500
		общо	11 000	7 500	9 000	18 000	16 500
	чужбина	плащане *	5 000	4 500	5 500	5 000	12 000
		теглени пари в брой **	2 500	2 500	3 500	4 000	3 500
		общо	7 500	7 000	9 000	9 000	15 500
	Брой транзакции		50	60	60	50	60

*Операция „Плащане“ представлява покупка на стока и/или услуга.

**Операция „Теглене на пари в брой“ представлява теглене на пари в брой чрез банкомат и теглене на пари чрез ПОС-терминално устройство.

При теглене на пари чрез банкомат, максималната стойност на единична транзакция зависи и от характеристиките на устройството, на което се извършва операцията.

За карти, издадени към сметки в USD се прилага стойността на посочения лимит в EUR.

Броят на транзакциите включва всички успешни и неуспешни транзакции, както и справочни операции.

Видове платежни услуги, позволени за платежната сметка

Платежни операции по сметки в системата на банката

1. Внасяне на пари в наличност;
2. Теглене на пари в наличност;
3. Прехвърляне на средства по платежна сметка в системата на банката;
4. Наредени кредитни преводи от/към бюджет в системата на банката;
5. Нареджване на периодични преводи в системата на банката.

Платежни операции в страната в евро БИСЕРА/Domestic Payments

6. Получени кредитни преводи в евро:
 - 6.1. Получени кредитни преводи от друга банка в страната;
 - 6.2. Получени преводи от други банки в страната от/към бюджет;
 - 6.3. Получени кредитни преводи от/към бюджетни в системата на банката.
7. Издадени кредитни преводи в евро:
 - 7.1. Издадени кредитни преводи за друга банка в страната;
 - 7.2. Издадени кредитни преводи от други банки от/към бюджет.
8. Изпълнение на нареждания за периодични преводи извън системата на банката (БИСЕРА);

Платежни операции в ЕВРО в Еврозоната

9. Получени кредитни преводи в ЕВРО в еврозоната:
 - 9.1. Получени кредитни преводи чрез TARGET2;
 - 9.2. Получени кредитни преводи чрез SEPA.
 - 9.3. Получени кредитни преводи чрез SEPA INSTANT.
10. Издадени кредитни преводи в ЕВРО в еврозоната:
 - 10.1. Издадени кредитни преводи чрез TARGET2;
 - 10.2. Издадени кредитни преводи SEPA.
 - 10.3. Издадени кредитни преводи чрез SEPA INSTANT;

Платежни операции в ЕВРО извън Еврозоната

11. Получени кредитни преводи в ЕВРО извън еврозоната:
 - 11.1. Получени кредитни преводи чрез SEPA.
 - 11.2. Получени кредитни преводи чрез TARGET2.
 - 11.3. Получени кредитни преводи чрез SWIFT.
 - 11.4. Получени кредитни преводи чрез SEPA INSTANT.
12. Издадени кредитни преводи в ЕВРО извън еврозоната:
 - 12.1. Издадени кредитни преводи чрез SEPA;
 - 12.2. Издадени кредитни преводи чрез TARGET2.
 - 12.3. Издадени кредитни преводи чрез SWIFT.
 - 12.4. Издадени кредитни преводи чрез SEPA INSTANT.

Платежни операции във валута различна от ЕВРО

13. Получени кредитни преводи чрез SWIFT;
14. Издадени кредитни преводи чрез SWIFT.

Изпълнение на платежни операции чрез платежни карти.

- 15. Теглене от АТМ (банкомат) и ПОС терминал:
- 15.1. Теглене от АТМ (банкомат) и ПОС терминал в страната;
- 15.2. Теглене на АТМ в чужбина;
- 15.3. Теглене на ПОС терминал в страната;
- 15.4. Теглене на ПОС терминал в чужбина;
- 15.5. Разплащания с дебитни карти;
- 15.6. Заплащане на ПОС терминал в страната;
- 15.7. Заплащане на ПОС терминал в чужбина;
- 15.8. Превод между сметки;
- 15.9. Плащане на периодични сметки - данъци, такси и др., чрез системата ePAY (чрез АТМ) банкомат;
- 15.10. Плащане на периодични сметки - данъци, такси и др., чрез системата ePAY;
- 15.11. Плащане на комунални сметки чрез „Електронни битови сметки“.

1. Платежен инструмент е персонализирано устройство/устройства и/или набор от процедури, договорени с Банката и използвани с цел подаване на платежно нареждане. Банката предлага следните платежни инструменти:

1.1. Безконтактна дебитна/кредитна карта – платежен инструмент, върху който е записана информация по електронен начин и се използва многократно за идентификация на Картодържател. Осигурява на Картодържателя отдалечен достъп до собствени парични средства и/или до предварително договорен с Банката размер на кредитен лимит и е предназначена за използване в Република България и в чужбина. Разполага с функционалност за безконтактно прочитане на ЧИП-а и съдържа във визията си отличителен знак за безконтактно плащане: графично изображение на радио-честота „“.

1.2. Интернет банкиране „Allianz Bank Online“/ „Allianz Bank Mobile“ – 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/EBank/angular>.

1.3. Дигитална карта – платежен инструмент, който се създава незабавно от страна на клиента посредством приложение за мобилно банкиране „Allianz Bank Mobile“ или интернет банкиране „Allianz Bank Online“/. Представява дебитна карта като вид платежен инструмент и се използва без физически носител, която има собствен картов номер, срок на валидност и средства за сигурност. с възможност за създаване на електронен ЕПИН. Дигиталната карта се дигитализира към дигитален портфейл, за да може да бъде използвана за реални безконтактни терминални устройства ПОС/банкомати, т.е. да може да бъде използвана за извършване на платежни операции, съгласно функционалностите определени от Банката и се подчинява на правилата, описани в раздел II – Банкови карти.

1.4. Дигитализирана карта (токенизирана карта) представлява цифрово изражение/представяне на версия на издадена от Банката физическа или дигитална карта, която е регистрирана в приложение на Банката или на външен доставчик на дигитален портфейл, като при извършване на платежни операции се използва генериран от картвата схема платежен токен вместо действителните данни на картата.

2. Персонален идентификационен номер (ПИН) – представлява комбинация от цифри и служи за идентифициране на Картодържателя/Потребителя/Клиента. ПИН-а е известен само и единствено на Картодържателя/Потребителя/Клиента и може да бъде променян само от него.

3. 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 разноските, както и главницата, лихвите, неустойките, обезщетенията, дължими от титуляря, в случай че по сметката е отпуснат одобрен от банката кредит;

4. Титуляр - лицето, на чието име се води сметката, обслужваща операциите, извършени с издадения към нея платежен инструмент.

5. Картодържател - физическо лице, на чието име е издадена карта. Картодържателят се определя в предварително подадено от Титуляря искане за издаване на карта по образец на Банката. Картодържателят е основен картодържател, когато е и титуляр на сметката, по която е издадена картата, или е законен представител на фирмата, при сметка на юридическо лице. Допълнителен картодържател е физическо лице, на чието име по искане на Титуляря е издадена карта, при наличието на съществуваща карта на Основен картодържател. Допълнителен картодържател на дебитна карта може да бъде и непълнолетно лице. Могат да бъдат посочени повече от един Допълнителни картодържатели. Допълнителният картодържател ползва средства по сметката на Титуляря съгласно параметрите и лимитите на картата, издадена на негово име.

6. Клиент на „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ – физическо или юридическо лице, или търговец, или бюджетно предприятие, титуляр на сметка/и в Банката.

7. Потребител на „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ – дееспособно физическо лице или законен представител на търговец или юридическо лице, или всяко физическо лице, упълномощено от Клиента с изрично нотариално заверено пълномощно, да се разпорежда чрез системата за интернет банкиране със средствата по сметка/и на Клиента или само да му бъде разкрита информация за конкретна/и сметка/и.

8. Услуга за „Проверка на получателя“ (Verification of Payee, VoP) – Банката предоставя услуга, позволяваща на платеца да провери, преди нареждане на кредитния превод, дали идентификаторът на платежната сметка (IBAN) на получателя съответства на името на получателя. Прилага се за преводи към получатели в рамките на Европейското икономическо пространство, извършвани като SEPA и SEPA Instant.

9. Месечно извличение по сметка с кредитна карта, обвързана с кредитен лимит – изявление на Банката в писмена или електронна форма за операции, извършени с кредитна/и и дигитализирана карта/и,

издадени към сметката за един отчетен период, в т.ч. всички извършени по сметката платежни операции, включително операцияите с всяка от издадените към сметката карти, както и данни за сумите, вида и датата на извършване на операцияите, датата на осчетоводяване на операцияите 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.

10. **Месечно извлечение за кредитна карта** – изявление на Банката в писмена или електронна форма за операции, извършени с дадена карта, за един отчетен период. Тази справочна информация съдържа данни за операцияите – 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. Изпраща се на посочен от Титуляря e-mail адрес до 5-то число на месеца, следващ месеца, за който е извлечението.

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 „Алианц Банк България“ АД.

12. **Отчетен период** – всеки календарен месец от срока на действие на сключения договор за карта, считано от 1-во до последно число на месеца, за който период Банката издава извлечение.

13. **Оперативни лимити** – определени от Банката нива на достъп до средства по сметката чрез картата в следните варианти: за една операция, за 24 часа и за 7 дни, при следното разделение на операцияите, извършвани с картата: плащане на стоки и услуги, и теглене на пари в брой.

14. **Кредитен лимит** – максималният размер на кредита по сметката, който Банката разрешава да бъде ползван с кредитна карта, издадена към сметката;

15. **Разполагаема наличност** – сумата на внесените средства по сметката, увеличена с неусвоен кредитен лимит (в случаите на отпуснат кредитен лимит), намалена с определен в тарифата на Банката минимален неснижаем остатък, когато се предвижда такъв.

16. **Неразрешен овърдрафт** – всяко допуснато превишение на располагаемата наличност, увеличена с размера на минималния неснижаем остатък, вследствие на извършена операция и/или начислени от Банката по сметката лихви, неустойки, обезщетения, такси, комисиони или разноски.

17. **Падеж** – датата, на която Титулярят е длъжен да погасява дължимите суми, възникнали при ползването на картата през определен отчетен период или крайната дата, на която Титулярят е длъжен да погаси всички задължения по кредита. Когато датата на падеж се пада в почивен или празничен ден, тя се премества към първия следващ работен ден.

18. **Минимална погасителна вноска (МПВ)** – сумата, която Титулярят е длъжен да погасява ежемесечно, във връзка с ползването на кредитна/и карта/и.

19. **Гратисен период** – срок, в който Титулярят не дължи лихва за извършени операции от типа „плащане на стоки и услуги“, 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 непогасяване на съответното задължение на падежа, лихвата се начислява върху непогасеното задължение с обратна дата, считано от датата на възникването му.

20. **Авторизация** – 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 31 дни от датата на извършване на операцията.

21. **Режим on-line** – режим, при който платежната операция с карта 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 с карта, извършена в този режим се получава от издателя на платежния инструмент или от международния картов оператор, според параметрите на картата.

22. **Режим off-line** – режим, при който платежната операция с карта 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 картата, инсталирани в носителя за софтуерна информация (ЧИП или магнитна лента), които са

прочетени/обработени от терминалното устройство в процеса на извършване на платежната операция.

23. Безконтактна платежна операция – платежна операция с карта, която се извършва чрез доближаване на безконтактна дебитна или кредитна карта до безконтактен четец на ПОС устройство. Информацията между картата 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 от картовите организации отделно за всяка държава. Безконтактна платежна операция може да бъде изпълнена както в режим on-line, така и в режим off-line.

24. Контактна платежна операция – платежна операция, която се извършва чрез обработване на данните на картата от терминалното устройство чрез поставяне на картата в четящото устройство на терминала.

24.1. При извършване на контактна платежна операция чрез обработване на данните от ЧИП-а на картата, 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 картата.

24.2. При извършване на контактна платежна операция чрез обработване на данните от магнитната лента на картата, терминалното устройство може да не изиска въвеждане на ПИН код. При тези платежни операции оправомощеният ползвател е задължен да подпише разписката, генерирана от терминалното устройство, която потвърждава изпълнена платежна операция.

25. 3D Защита - Услугата представлява електронен метод за допълнителна защита на плащания с карти в интернет.

26. Кодова дума – Посочва се от Картодържателя в искането за издаване на карта и се използва за негова идентификация пред Банката, при предоставяне на ограничен набор от услуги по телефон.

27. Достъп до сметка чрез „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ – 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:

27.1. Платежна група:

27.1.1. справки – използва само справочните функции;

27.1.2. съставяне на всякакви платежни документи без SWIFT;

27.1.3. съставяне на платежни документи със SWIFT – включва всички операции без плащане към СЕБРА, нареждане разписка;

27.1.4. всички – Потребителят съставя и подписва всички платежни документи с изключение на СЕБРА;

27.1.5. всички без SWIFT – Потребителят съставя и подписва всички платежни документи без плащане към СЕБРА и нареждане на междубанков валутен превод SWIFT;

27.1.6. СЕБРА – използва се само от разпоредители с бюджетни средства, като функцията позволява съставяне и подписване на платежни документи;

27.1.7. Младежка сметка – използва се само за титуляри на „Младежки“ сметки.

27.2. 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.

27.3. 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:

27.3.1. 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.

27.3.2. 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.

27.3.3. Лимит на документ – максимална стойност на единична платежна операция, която може да бъде наредена от Потребителя.

28. Счетоводен ден – за целите на изпълнение на платежни операции в банковата информационна система (БИС), генерирани чрез платежен инструмент „Allianz Bank Online / Allianz Bank Mobile“, 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.

29. Потребителско име – комбинация от цифри и/или букви, и/или определени символи, която служи за достъп до „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“.

30. Парола – комбинация от цифри, букви и символи, която служи за достъп до „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“.

31. Потребителска сесия - установена връзка между компютъра на Потребителя и сървъра на Банката, след като Потребителя е достъпил „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“.

32. Мобилно приложение „Allianz Bank Mobile“ – инсталира се на мобилни устройства, покриващи следните минимални изисквания за операционна система: Android (версия 8.0) или iOS (26), 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 мобилното приложение. Достъп 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.

33. Съобщения - структурирана информация, изпращана чрез SMS Viber, имейл или друг канал до посочен от титуляря телефонен номер или имейл адрес.

34. Задълбочено установяване идентичността на платеца (Картодържател/Потребител/Клиент), или накратко ЗУИ – процедура по установяване на идентичността, която е разработена по начин, който защитава поверителността на данните, и която включва използването на два или повече от следните независими елементи: знание (нещо, което само платеца знае), притежание (нещо, което само платеца притежава) и характерна особеност (нещо, което характеризира платеца).

35. Мобилно приложение Allianz Bank Bulgaria SmartID – използва се за прилагане на ЗУИ от страна на Банката при нареждане на платежни операции от страна на Картодържателя/ Потребителя/ Клиента чрез предлагани от Банката платежни инструменти, както и при достъпване на „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“. Инсталира се на мобилни устройства, покриващи следните минимални изисквания за операционна система: Android (версия 8.0) или iOS (версия 16). За ползване на приложението е необходимо Картодържателят/Потребителят/Клиентът да извърши регистрация, като ползва мобилния телефонен номер, който е предоставил на Банката при заявяването на съответната платежна услуга. В процеса по регистрация в приложението Картодържателят/Потребителят/Клиентът задава ПИН код, който играе ролята на елемента „знание“ при прилагане на ЗУИ. Банката изпраща заявка за потвърждаване на платежна операция или за достъп до „Allianz Bank Online“/„Allianz Bank Mobile“ чрез пуш нотификация до регистрираното от Картодържателя/Потребителя/Клиента мобилно устройство, което играе ролята на елемента „притежание“. При невъзможност за изпращане на пуш нотификация до мобилното устройство, Картодържателя/Потребителя/Клиента може да избере да получи еднократен код чрез SMS до ползвания от него мобилен телефонен номер, който играе ролята на елемента „притежание“. В случай че мобилното устройство на Картодържателя/Потребителя/Клиента има функционалност за четене на пръстов отпечатък, който играе ролята на „характерна особеност“, Картодържателя/Потребителя/Клиента може да избере да го ползва вместо ПИН. Банката прилага ЗУИ като изисква от Картодържателя/Потребителя/Клиента да използва комбинация от два от посочените в настоящата точка три елемента. Валидността на пуш нотификацията е 2 минути, а валидността на еднократния код е 5 минути, като след изтичането на този срок Картодържателя/Потребителя/Клиента следва да инициира генериране на нова пуш нотификация или на нов еднократен код.

36. Near Field Communication (NFC) – Технология, чрез която посредством хардуер (чип), наличен в мобилно устройство (телефон или смарт часовник) се извършва високоскоростно прехвърляне на данни от мобилно устройство на друго устройство, намиращо се на близко разстояние (до 4 см). NFC предоставя възможност за извършване на безконтактни плащания/тегления с банкови карти и/или мобилни устройства, поддържащи тази технология.

Приложение 4. Срокове за приемане и изпълнение на платежни нареждания в евро и друга валута в Алианц Банк България АД

1) Изходящи преводи

Канал:	Валута	Тип Превод / Платежна система	Срок на депозиране/ приемане на нареждането	Дата на изпълнение на платежното нареждане	Валюор на заверяване на платежната сметка на доставчика на платежните услуги на получателя
Електронен канал (интернет и мобилно банкиране)	Евро и друга валута	Вътрешно банкови	до 20:00 часа	Същия работен ден	Същия работен ден
			след 20:00 часа	Следващия работен ден	Следващия работен ден
	Евро в страната	BICEPA	до 20:00 часа	Същия работен ден	Същия работен ден
			след 20:00 часа	Следващ работен ден	Следващия работен ден
		TARGET	до 14:30 часа	Същия работен ден	Същия работен ден
			след 14:30 часа	Следващия работен ден	Следващия работен ден
		Незабавен кредитен превод SEPA Instant (максимален размер 15 000 евро)	24/7		
	Евро в ЕИП и трети страни участници в SEPA/ TARGET	SEPA, TARGET	до 14:30 часа	Същия работен ден	Същия работен ден
			след 14:30 часа	Следващ работен ден	Следващия работен ден
		Незабавен кредитен превод SEPA Instant (максимален размер 15 000 евро)	24/7		
	EUR към трети страни и USD към всички страни	SWIFT експресен (SD валюор)	до 14:30 часа	Същия работен ден (Д)	Същия работен ден (Д)
		SWIFT стандартен (ТОМ валюор)	до 17:00 часа	Същия работен ден (Д)	Следващия работен ден (Д+1)
		SWIFT стандартен (ТОМ валюор)	след 17:00 часа	Следващ работен ден (Д+1)	По-следващ работен ден (Д+2)
	Друга валута (GBP, CHF, JPY)	SWIFT експресен (SD валюор)	до 12:00 часа	Същия работен ден (Д)	Същия работен ден (Д)
		SWIFT стандартен (ТОМ валюор)	до 17:00 часа	Същия работен ден (Д)	Следващия работен ден (Д+1)
		SWIFT стандартен (ТОМ валюор)	след 17:00 часа	Следващ работен ден (Д+1)	По-следващ работен ден (Д+2)
Банков клон на хартиен носител*	Евро и друга валута	Вътрешно банкови	до 17:00 часа	Същия работен ден	Същия работен ден
	Евро в страната	BICEPA	до 17:00 часа	Същия работен ден	Същия работен ден
		TARGET	до 14:30 часа	Същия работен ден	Същия работен ден
		Незабавен кредитен превод SEPA Instant (максимален размер 15 000 евро)	24/7		
	Евро в ЕИП и трети страни участници в SEPA/ TARGET	SEPA, TARGET	до 13:00 часа	Същия работен ден	Същия работен ден
			след 13:00 часа	Същия работен ден	Следващ работен ден
	EUR към трети страни и USD към всички старни	SWIFT експресен (SD валюор)	до 14:30 часа	Същия работен ден (Д)	Същия работен ден (Д)
		SWIFT стандартен (ТОМ валюор)	до 16:00 часа	Същия работен ден (Д)	Следващия работен ден (Д+1)
		SWIFT стандартен (ТОМ валюор)	след 16:00 часа	Следващ работен ден (Д+1)	По-следващ работен ден (Д+2)
	Друга валута (GBP, CHF, JPY)	SWIFT експресен (SD валюор)	до 11:00 часа	Същия работен ден (Д)	Същия работен ден (Д)
		SWIFT стандартен (ТОМ валюор)	до 16:00 часа	Същия работен ден (Д)	Следващия работен ден (Д+1)
		SWIFT стандартен (ТОМ валюор)	след 16:00 часа	Следващ работен ден (Д+1)	По-следващ работен ден (Д+2)

*Платежни нареждания представени на хартиен носител в банков клон се приемат за обработка съгласно обявеното официално работно време с клиенти.

2) Входящи преводи

	Валута	Тип Превод / Платежна система	Срок на получаване на нареждането	Дата на заверка	Валъор на заверяване на платежната сметка на получателя
Срок за обработка на получени кредитни преводи в евро и друга валута в Алианц Банк България АД	Всички валути	Вътрешно банкови		24/7	Същият работен ден, но не по-рано от валъора на заверка на сметката на банката при банка кореспондент
	Евро	Незабавен плащане в евро (SEPA Instant)		24/7	
		БИСЕРА, SEPA	до 20:00 часа	Същия работен ден	
		TARGET	до 17:00 часа	Същия работен ден	
	Евро и друга валута: USD, GBP, CHF, JPY	SWIFT	до 16:00 часа	Същия работен ден	Валъорът на заверяване на платежната сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметката на банката е заверена със сумата по платежната операция и същия валъор при банка кореспондент
			след 16:00 часа	Следващ работен ден	