

# ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ИНТЕРНЕТ БАНКИРАНЕ НА „БЪЛГАРСКА БАНКА ЗА РАЗВИТИЕ“ АД

## Раздел I. Общи понятия

Чл. 1. За целите и нуждите на настоящите Общи условия термините, използвани по-нататък, имат следното значение:

- 1.1. **„Интернет банкиране“** е електронно банково обслужване, осъществено чрез информационна система на „Българска банка за развитие“ АД (Банката), чрез което Банката предоставя банкови и платежни услуги, достъпни в Интернет, на електронен адрес: <https://csb.nasbank.bg/cswebbankasp/>. Електронното банково обслужване се извършва посредством софтуерния продукт „CSoftBankWeb“ и указанията за работа с него.
- 1.2. **„Банката“** е „Българска банка за развитие“ АД, вписана в Търговския регистър с ЕИК 121856059, със седалище и адрес на управление: гр. София, район „Средец“, ул. „Дякон Игнатий“ № 1, в качеството ѝ на доставчик на платежни услуги, съгласно Закона за платежните услуги и платежните системи, притежаваща Лицензия за извършване на банкова дейност № Б25/1999, издадена от Българска народна банка (БНБ), и актуализирана в съответствие със Закона за изменение и допълнение на Закона за кредитните институции със Заповед РД22-2272/ 16.11.2009 г. на управителя на БНБ. Дейността на Банката е регулирана от БНБ, площад „Княз Александър I“ № 1, гр. София 1000.
- 1.3. **„Клиент/Титуляр“** е физическо или юридическо лице, което по силата на произтичащи от договор права или задължения е влязло в правоотношения с Банката по повод предоставяни съгласно лиценза ѝ финансови услуги.
- 1.4. **„Оправомощен ползвател“** е Клиентът/Титулярият или упълномощените от Клиента/Титуляря лица, регистрирани в системата за „Интернет банкиране“.
- 1.5. **„Електронен подпис (цифров сертификат)“** е понятие по смисъла на чл. 3, т. 10 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на ЕП и на Съвета от 2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО („Регламент 910/2014“) и означава данни в електронна форма, които се добавят към други данни в електронна форма или са логически свързани с тях, и които титулярият на електронния подпис използва, за да се подписва.
- 1.6. **„Квалифициран електронен подпис“** е понятие по смисъла на чл. 3, т. 12 от Регламент 910/2014“ и означава усъвършенстван електронен подпис, който е създаден от устройство за създаване на квалифициран електронен подпис и се основава на квалифицирано удостоверение за електронни подписи.
- 1.7. **„Сайт“** е електронният адрес на Банката: <https://csb.nasbank.bg/cswebbankasp/>, чрез който се предоставя достъп до услугата на Оправомощения ползвател.
- 1.8. **„Сметка“** е всяка сметка, открита при Банката, съгласно договор за платежна услуга с титуляря на сметката. По отношение на правата и задълженията на Страните във връзка с всяка водена сметка се прилагат правилата на съответния договор, включително Общите условия за предоставяне на платежни услуги към него.
- 1.9. **„Платежни услуги“** са услугите по смисъла на чл. 4 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).
- 1.10. **„Платежно нареждане“** е всяко нареждане, подадено до Банката по електронен път от Оправомощен ползвател, с което се разпорежда изпълнението на платежна операция.

- 1.11. **„Платежен инструмент“** е персонализирано/персонализирани устройство/устройства и/или набор от процедури, договорени между Клиента и Банката и използвани от Оправомощения ползвател с цел подаване на платежно нареждане.
- 1.12. **„Потребителско име“** е уникална комбинация от цифри, букви и препинателни знаци, която служи за идентифициране на Оправомощения ползвател от системата за „Интернет банкиране“.
- 1.13. **„Парола“** е персонализирана защитна характеристика на потребителското име и заедно с него служи за доказване самоличността на Оправомощения ползвател. Паролата е произволно избрана комбинация от цифри, букви и препинателни знаци, която се въвежда от Оправомощения ползвател при всяко влизане в системата за „Интернет банкиране“.
- 1.14. **„Работен ден за Банката“** е денят, в който Банката или съответният доставчик на платежни услуги на получателя, които участват в изпълнението на платежната операция, осъществяват дейност, необходима за изпълнението на платежната операция.
- 1.15. **„Тарифа“** е съответната, приложима съгласно всеки конкретен случай: Тарифа за условията, лихвите, таксите и комисионите за физически лица или Тарифа за условията, лихвите, таксите и комисионите за юридически лица.
- 1.16. **„Договор за платежна услуга“** е договор, сключен с Титуляря, въз основа на който при Банката е открита платежна сметка за извършване на многократни платежни операции.

## Раздел II. Общи условия

**Чл. 2.** Настоящите „Общи условия за „Интернет банкиране“ на „Българска банка за развитие“ АД, (наричани за краткост „Общи условия“), регламентират условията, реда и сроковете, при които Банката предоставя банкови и платежни услуги през системата за „Интернет банкиране“, както и взаимоотношенията между Банката и Оправомощения ползвател.

**Чл. 3.** Общите условия са приети на основание ЗПУПС, Наредба № 3 от 18 април 2018 г. на Българска народна банка за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, Указанията на БНБ, приложимото право на Европейския съюз, както и действащото българско законодателство.

**Чл. 4.** Общите условия за предоставяне на платежни услуги на юридически лица и еднолични търговци, съответно – в зависимост от конкретния случай - Общите условия за предоставяне на платежни услуги на физически лица на „Българска банка за развитие“ АД, както и съответните условия на индивидуалния договор за платежна услуга са неразделна част от настоящите Общи условия.

**Чл. 5.** Общите условия имат правното действие и последици на рамков договор по смисъла на чл. 59, ал. 2 от ЗПУПС.

## Раздел III. Същност и обхват на услугата

**Чл.6.** (1) При предоставяне на услугата „Интернет банкиране“ Банката предоставя на Оправомощения ползвател възможност за отдалечен достъп до сметките на Титуляря в Банката в следния обхват:

т.1. Операции по активни действия:

- кредитен превод в лева и чуждестранна валута;
- плащане към бюджета в лева;
- масово плащане в лева;
- безкасова покупко-продажба на валута;
- заявки за теглене на суми на каса;
- заявки за усвояване на кредит;

- искане/съгласие за директен дебит (незабавно инкасо);
- информация за резултата от инициираните плащания;
- съобщения свободен текст.

т.2. Операции по пасивни действия:

- информация за състоянието на банковите сметки;
- информация за движенията по банковите сметки;
- информация за състоянието на кредитите и овърдрафтите на Клиента;
- информация за лихвите, таксите и валутните курсове, прилагани от Банката;
- уведомителни съобщения (например за промени в Общи условия, в Тарифата и други).

(2) Банката си запазва правото да усъвършенства и променя по всяко време обхвата на услугите, предлагани чрез „Интернет банкиране“. За всички предстоящи и/или настъпили промени Банката уведомява Оправомощения ползвател чрез поставяне на съобщение в салоните на Банката и/или чрез изпращане на електронно съобщение, оповестяване на Интернет страницата на Банката, или по друг подходящ начин.

## Раздел IV. Достъп

**Чл. 7.** Банката осигурява достъп до услугата „Интернет банкиране“ всеки ден, 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

7.1. Банката предприема всички необходими мерки за осигуряване на сигурен достъп до предоставяната услуга и запазване на конфиденциалността на информацията, отнасяща се до Оправомощения ползвател.

7.2. Банката не гарантира непрекъсваем достъп до услугите, предлагани в Интернет среда.

7.3. Банката не е отговорна пред Клиента или пред която и да е трета страна за каквито и да е вреди, които се дължат пряко или непряко на форсмажорни обстоятелства, които правят невъзможно или трудно осъществимо изпълнението на договорните задължения на Банката или са резултат от повреда или некачествени действия от страна на комуникационната мрежа. Приема се, че форсмажорните обстоятелства включват всички събития, които са извън обсега на контрол и влияние на страните и които не биха могли да бъдат предвидени дори и при полагане на изключителна грижа, както и онези факти и събития, за настъпването на които нито една от страните не носи отговорност.

7.4. Услугата „Интернет банкиране“ е достъпна за Оправомощения ползвател на следния електронен адрес: <https://csb.nasbank.bg/cswebbankasp/>.

7.5. За работа с „Интернет банкиране“ Банката препоръчва да се използва:

- Операционна система: MS Windows 7,8 или 10; Linux;
- Браузър: Internet Explorer 11-та версия; Mozilla Firefox.

**Чл. 8.** Оправомощеният ползвател осигурява съответното техническо оборудване и софтуерни продукти, необходими за функциониране на услугата „Интернет банкиране“.

8.1. Банката има право да поставя минимални технически изисквания на Оправомощения ползвател за ползване на услугата „Интернет банкиране“, за които Оправомощеният ползвател следва да се уведомява предварително.

8.2. При ползване на услугите, предлагани чрез Интернет банкиране, Оправомощеният ползвател се задължава да спазва Потребителското ръководство за „Интернет банкиране“ и Препоръките за сигурност, достъпни на следния адрес: <https://csb.nasbank.bg/cswebbankasp/>.

**Чл. 9.** За получаване на достъп до „Интернет банкиране“ Клиентът подава в банковия салон на Банката на адрес: гр. София, район „Средец“, ул. „Дякон Игнатий“ № 1 Искане за регистрация/промяна на услугата „Интернет банкиране“ (по образец) и Данни за оправомощения ползвател (по образец). Ако съответното искане е редовно, а подадените данни и документи

отговарят на изискванията за вярност и пълнота, Клиентът сключва с Банката договор за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“) и получава срещу подпис екземпляр от настоящите Общи условия.

9.1. С подписване на Общите условия от Клиента се счита, че той упълномощава Банката и дава съгласието си тя да предоставя чрез „Интернет банкиране“ на упълномощените от Клиента лица информация по съответния договор за платежна услуга (за сметката, посочена в пълномощното), за извършените по нея операции/ трансакции, както и друга информация относно наличностите и движението по сметката/ сметките, която представлява банкова тайна, лични данни на Титуляря на сметката или друга информация.

9.2. С подаване на Искането за регистрация/промяна Клиентът посочва сметките, които желае да бъдат достъпни чрез услугата „Интернет банкиране“, като определя и следните категории: групи ползватели, правила за подписване и заявки за подписване. Клиентът може да упълномощи определени физически лица със съответни права, посочени в нотариално заверено пълномощно или нотариално заверено пълномощно по образец на Банката, което следва да бъде представено на Банката.

9.3. По всяко време Клиентът може да променя лицата, посочени от него като Оправомощени ползватели, както и да променя и/или отменя правата им за достъп, след като попълни, подпише и подаде в банковия салон на Банката, на адреса посочен в чл. 9, писмена молба, съответно като подаде съобщение през системата на „Интернет банкиране“, както и в случаите, когато представеното пред Банката нотариално заверено пълномощно бъде оттеглено. Промяната, съответно отмяната на правата обвързва Банката от момента на получаване на молбата/ съобщението, съответно от датата на получаване на уведомлението.

9.4. Клиентът се задължава да запознае упълномощените от него лица с условията на подписания Договор за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“), настоящите Общи условия, Ръководството за потребителя на „Интернет банкиране“ на „Българска банка за развитие“ АД, Препоръките за сигурност, Общите условия за предоставяне на платежни услуги на юридически лица и еднолични търговци, съответно - в зависимост от конкретния случай - Общите условия за предоставяне на платежни услуги на физически лица, както и Тарифа за условията, лихвите, таксите и комисионите за физически лица или Тарифа за условията, лихвите, таксите и комисионите за юридически лица съобразно случая.

9.5. Когато Клиентът е упълномощил един или повече Оправомощени ползватели, всеки от тях ползва индивидуално средство за достъп и идентификация.

**Чл. 10.** Банката предоставя на всеки Оправомощен ползвател потребителско име и парола. Запечатаните в непрозрачен плик потребителско име и парола се предават лично на Оправомощения ползвател срещу подпис на декларацията в документа „Данни за оправомощен ползвател“, като Банката осигурява запазването им в тайна от своите служители и трети лица.

10.1. Оправомощеният ползвател е длъжен да извърши електронно идентифициране при всяко влизане в системата чрез въвеждането на потребителско име и парола.

10.2. Като допълнителна мярка за сигурност от страна на Банката, при всяко влизане в системата за „Интернет банкиране“ Оправомощеният ползвател въвежда показаните на страницата символи като използва т.нар. captcha форма.

**Чл. 11.** Подписването и изпращането на платежни и други електронни документи изисква подписване с електронен подпис, издаден от Банката, или квалифициран електронен подпис. Всички изявления, извършени от Оправомощения ползвател, представляват валидно подписани писмени изявления (електронни документи), които обвързват Клиента, освен ако приложимото законодателство не предвижда друго.

**Чл. 12.** В интерес на оправомощения ползвател е да предприеме всички разумни действия за запазване на персонализираните защитни характеристики за достъп до системата на „Интернет банкиране“.

12.1. Ако Оправомощеният ползвател има съмнения, че данните му за идентификация са компрометирани по какъвто и да е начин, следва незабавно да уведоми Банката писмено или по друг подходящ начин и да вземе всички мерки за ограничаване на възможните вреди.

12.2. В случаите по чл. 12.1, както и по всяко друго време, Оправомощеният ползвател може да генерира и използва ново потребителско име и парола.

## **Раздел V. Права и задължения на клиента**

**Чл. 13.** Клиентът има следните права:

13.1. да ползва предлаганите от системата за „Интернет банкиране“ услуги по своя преценка и в зависимост от своите нужди, при спазване разпоредбите на Договора за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“), настоящите Общи условия, Ръководството за потребителя на „Интернет банкиране“ на „Българска банка за развитие“ АД, Препоръките за сигурност, Общите условия за предоставяне на платежни услуги на юридически лица и еднолични търговци, съответно - в зависимост от конкретния случай - Общите условия за предоставяне на платежни услуги на физически лица, другите условия на съответния договор за платежна услуга, както и действащото законодателство;

13.2. да нарежда банкови операции за плащания до размера на наличните средства и лимит на посочените в Искането за регистрация/промяна на услугата „Интернет банкиране“;

13.3. да отменя нареждане за платежна операция със съгласието на Банката, не по-късно от заверяване на сметката на получателя или изпращане на превода към съответната платежна система.

**Чл. 14.** Клиентът има следните задължения:

14.1. да спазва настоящите Общи условия, условията по Договора за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“), Препоръките за сигурност, Ръководството за потребителя на „Интернет банкиране“ на „Българска банка за развитие“ АД и действащото законодателство;

14.2. да следи за правилното изпълнение на направените нареждания и да сигнализира за всякакви неточности при изпълнение на задълженията на Банката;

14.3. да уведомява незабавно Банката писмено за всяка промяна в обстоятелствата по сключения Договор за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“), като представя копия на съответните документи, както и в случаите на промяна на данни, обстоятелства и факти, касаещи лицата, имащи право и/или упълномощени със съответните права в системата за „Интернет банкиране“.

14.4. да съхранява надлежно и да използва само лично потребителското име и парола, цифровия сертификат, издаден от Банката или квалифицирания електронен подпис;

14.5. да уведомява незабавно Банката в случай на кражба, загубване, отнемане, неразрешена употреба на средствата за достъп, идентификация и оторизация или при забелязани неточности при ползване на услугата „Интернет банкиране“;

14.6. да предприеме всички разумни действия за опазване в тайна на средствата за достъп, идентификация и оторизация и за осъществяване на необходимия контрол, който да не позволява узнаването им от трети неоторизирани лица.

**Чл. 15.** Следните случаи представляват груба небрежност и неизпълнение на задълженията на оправомощения ползвател по чл. 75 от ЗПУПС:

15.1. Когато поради неспазване на настоящите Общи условия, на Договора за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“), Общите условия за предоставяне на платежни услуги на юридически лица и еднолични търговци, съответно - в зависимост от конкретния случай - Общите условия за предоставяне на платежни услуги на физически лица, Препоръките за сигурност или Ръководството за потребителя на „Интернет банкиране“ на „Българска банка за развитие“ АД, трето лице придобие пароли, потребителски имена или други средства за идентификация на клиента, съответно последва подписване и изпращане на платежни документи от страна на третото лице;

15.2. Когато не е използвана услугата „Интернет банкиране“ на адрес <https://csb.nasbank.bg/cswebbankasp/>, а е използван „фишинг адрес“;

15.3. Когато платежен или друг електронен документ е подписан и изпратен през системата за „Интернет банкиране“ от компютър, под контрола на Клиента, „заразен“ с вирус, шпионски софтуер или по друг компрометиращ сигурността начин;

15.4. други, посочени от закона случаи.

**Чл. 16.** Клиентът носи цялата отговорност за контрола върху сигурността и достоверността на извършените операции през системата за „Интернет банкиране“, както и за настъпилите последици от неправилното съставяне и изпълнение на платежните документи. За неточно изпълнени електронни документи Клиентът се задължава незабавно да уведоми Банката.

## Раздел VI. Права и задължения на Банката

**Чл. 17.** Банката има следните права:

17.1. при извършване на плащания да не контролира законосъобразността на сделките, освен ако с нормативен акт или вътрешни правила е предвидено друго;

17.2. да променя условията, таксите и комисионите за извършени операции през системата „Интернет банкиране“, за което дължи уведомление по съответния ред;

17.3. да постави ограничения за изпълнението на регистрираните нареждания, съобразно законовите норми и вътрешните правила за сигурност на Банката;

17.4. да не изпълнява нареждане при липса на достатъчна разполагаема наличност по сметките на Клиента за наредената сума и таксите и комисионите на Банката или когато нарежданията за плащане са в противоречие с действащите нормативни разпоредби;

17.6. да променя вида и съдържанието на предоставената справочна информация по обхват и начин, непроменящи характера на предлаганите услуги.

**Чл. 18.** Банката има следните задължения:

18.1. да предоставя системата „Интернет банкиране“ с параметри, посочени в настоящите Общи условия;

18.2. да изпълнява нарежданията на Оправомощения ползвател в рамките на регламентиранияте срокове;

18.3. да осигури недостъпност на персонализираните защитни характеристики - потребителско име и парола за достъп до момента на предаването им на Оправомощения ползвател.

18.4. да прилага задълбочено установяване на идентичността на Оправомощения ползвател с оглед регулаторните технически стандарти за задълбочено установяване на идентичността на Оправомощения ползвател в следните случаи: при достъп до платежната сметка онлайн, когато се инициира електронна платежна операция; извършва се друго действие от разстояние, при което би могло да възникне риск от измама при плащането или друга злоупотреба.

18.5. да докладва на БНБ за извършени неразрешени платежни операции, както и платежни операции, извършени в резултат на манипулация, по смисъла на Насоките на Европейския банков орган относно изискванията за докладването на данни за измами съгласно чл. 96, пар. 6 от ДПУ2 (EBA/GL/2018/05 от 17.09.2018, приложими за доставчиците на платежни услуги.

## Раздел VII. Блокиране правото за достъп

**Чл. 19.** Банката има право да блокира достъпа на всеки Оправомощен ползвател до услугата „Интернет банкиране“ по причини, свързани със:

- 19.1. сигурността на платежния инструмент;
- 19.2. съмнение за неоторизиран достъп до платежния инструмент;
- 19.3. злоупотреба с платежния инструмент, с цел измама;
- 19.4. в други случаи, съгласно закона или вътрешните правила на Банката.

**Чл. 20.** Банката има право да преустанови временно достъпа до услугата „Интернет банкиране“ при:

- 20.1. възникване на съмнение или предположение за узнаването от лице, различно от Оправомощения ползвател, на данните за електронното му идентифициране;
- 20.2. получаване на запорно съобщение, отнасящо се до сметка, включена в „Интернет банкиране“;
- 20.3. нарушаване на Общите условия за предоставяне на платежни услуги на юридически лица и еднолични търговци, съответно - в зависимост от конкретния случай - Общите условия за предоставяне на платежни услуги на физически лица, настоящите Общи условия, Договора за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“) или на приложимите нормативни разпоредби;
- 20.4. получено искане от Оправомощения ползвател. Искането може да бъде представено на хартиен носител в банковия салон на Банката, изпратено по електронната поща на адрес: [office@bdbank.bg](mailto:office@bdbank.bg) или изпратено от системата за „Интернет банкиране“. Банката обработва полученото искане в рамките на работното си време;
- 20.5. при констатиране на промяна в обстоятелствата, както и в случаите на промяна на данни, обстоятелства и факти, касаещи лицата, имащи право и/или упълномощени със съответните права в системата за „Интернет банкиране“.
- 20.6. автоматично след извършване на три последователни въвеждания на неправилно потребителско име и/или парола.

**Чл. 21.** Банката уведомява Клиента за блокиране на достъпа и за причините, наложили блокирането, освен ако даването на такава информация не е ограничено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, пречатващи информирането на Клиента.

**Чл. 22.** Банката възстановява достъпа до услугата „Интернет банкиране“ при отпадане на основанията за преустановяването ѝ. Ако блокирането е било извършено по искане на Оправомощения ползвател или при възникване на съмнение или предположение за узнаването от лице, различно от Оправомощения ползвател, на данните за електронното му идентифициране, Банката възстановява достъпа след подадено писмено искане от Клиента в банковия салон.

## Раздел VIII. Изпълнение на платежни нареждания

**Чл. 23.** Посредством системата „Интернет банкиране“ Банката приема заявените от Оправомощения ползвател платежни нареждания 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Банката регистрира точното време на тяхното постъпване, а когато платежно нареждане е получено в неработно време, същото се смята за получено в началото на първия следващ работен ден. Обработката на операциите става по реда на тяхното постъпване.

**Чл. 24.** Платежните нареждания се изпълняват при наличие на разполагаема наличност по сметките на Клиента за наредената сума и дължимите за операцията банкови такси и комисиони.

**Чл. 25.** Получените платежни нареждания се обработват в обичайния за Банката срок: получените нареждания до определения в съответната Тарифа на Банката краен срок, се изпълняват с вальор – същия банков работен ден; получените нареждания след посочения в съответната Тарифа краен срок се изпълняват с вальор – следващия работен ден.

**Чл. 26.** Левови и валутни преводи могат да се нареждат от разплащателни сметки, при спазване на разпоредбите на действащото законодателство, както и на Указанията на БНБ.

**Чл. 27.** Банката изпълнява платежни нареждания въз основа на попълнено и надлежно подписано от Оправомощения ползвател електронно платежно нареждане в системата за „Интернет банкиране“.

**Чл. 28.** Всяка изпълнена от Банката операция се регистрира автоматично с определен уникален номер, който може да послужи на Оправомощения ползвател или Банката за последваща информация за точността на изпълнението на операцията.

**Чл. 29.** Всички дължими такси и комисиони за извършени операции през системата за „Интернет банкиране“ са определени в съответната Тарифа на Банката.

**Чл. 30.** При извършване на валутни операции и обмяна на валута, Банката прилага действащите валутни курсове в момента на изпълнение на платежно нареждане.

**Чл. 31.** Когато БАНКАТА получи от Оправомощения ползвател чрез системата за „Интернет банкиране“ нареждане за извършване на плащане (или друга операция), тя го изпълнява, освен ако:

а) платежното нареждане не е въведено в съответствие със стандартите на системите за обслужване на кредитни преводи;

б) няма достатъчно средства по сметката на Клиента или същата е заповорана по реда, установен в закон или договор, както и когато не са представени изискуемите съгласно действащото законодателство декларации и/или удостоверения и други документи, които са предпоставка за изпълнението ѝ;

в) не е предоставено допълнително потвърждение за извършване на съответното плащане (или операция), ако такова е поискано от Банката от съображения за сигурност по телефон, имейл или друг комуникационен канал.

**Чл. 32.** В случай че платежно нареждане не може да бъде изпълнено, Банката уведомява незабавно за това Клиента – по телефон, факс, електронна поща, в писмена форма.

**Чл. 33.** В случай на проблем, породен от независещи от Банката причини, които са извън контрола на Банката - технически повреди, стихийни бедствия, стачки и други форсмажорни обстоятелства, Банката не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си по настоящите Общи условия.

**Чл. 34.** Оправомощеният ползвател може да проследи статуса на наредените преводи през системата „Интернет банкиране“, движенията по сметките, като и събраните такси и комисиони.

## **Раздел IX. Специфични условия и отговорности**

**Чл. 35.** Клиентът е длъжен да осъществява контрол, който да не позволява използването на услугата „Интернет банкиране“ от неоправомощени от него лица. За нуждите на сигурността Клиентът следва да осигури периодична промяна на паролите за достъп до системата, както и да осигури периодична компетентна поддръжка на софтуерните защити на устройствата, от които се ползва услугата – защитни стени, антивирусни програми и други средства, гарантиращи защита на информацията от неоправомощен достъп или изтичане на информация. Клиентът носи цялата отговорност за контрола върху сигурността на достъпа до системата за „Интернет банкиране“ и произтеклите от това вреди.

35.1. Клиентът потвърждава, че е запознат и поема рисковете, свързани с преноса на данни в интернет среда, с възможността за неоторизиран достъп и разкриване на информация пред трети лица, за промяна на съдържанието или технически пропуски при преноса на данни и информация в интернет.

35.2. Банката не носи отговорност за изпълнени от нея нареждания, изпратени от Оправомощен ползвател, чиито права са били променени и Банката не е била надлежно информирана за това в писмен вид.

**Чл. 36.** Оправомощеният ползвател се задължава стриктно да спазва технологията за обмен на информация.

**Чл. 37.** Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако той или Оправомощеният ползвател ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията им по Договора за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“) и/или настоящите Общи условия, Общите условия за предоставяне на платежни услуги на юридически лица и еднолични търговци, съответно - в зависимост от конкретния случай - Общите условия за предоставяне на платежни услуги на физически лица, както и действащото българско законодателство. В тези случаи Клиентът понася вредите, независимо от размера им.

**Чл. 38.** Клиентът понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент до максимален размер, но не повече от 100 лв., освен когато загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент са могли да бъдат установени от Оправомощения ползвател преди плащането, освен когато Оправомощеният ползвател е действал чрез измама или вредата е била причинена от действие или бездействие на служител или на представител на Банката.

**Чл. 39.** Банката не носи отговорност за вреди, причинени при ползване на услугата „Интернет банкиране“, ако преди получаване на уведомлението по чл. 12.1. добросъвестно е изпълнила нареждане за извършване на операция от лице, което въз основа на недвусмислени обстоятелства е било овластено да я извърши. В тези случаи отговорността на Клиента може да бъде ограничена само при наличие на императивна разпоредба в приложимото към този момент законодателство, постановяваща това ограничение, и до размерите, посочени в нея. Във всички случаи, когато трансакцията е извършена въз основа на положителна електронна идентификация (чрез въвеждане потребителско име, парола и успешно осъществена идентификация) се приема, че лицето, което я е извършило, е било недвусмислено овластено да я извърши. Посоченото в предходното изречение не представлява изчерпателно изброяване на недвусмислени обстоятелства по смисъла на настоящата разпоредба.

**Чл. 40.** При неточно или грешно изпълнение от страна на Банката на платежна операция, изпратена от Оправомощен ползвател към Банката чрез системата за „Интернет банкиране“, или при неправилно удържани такси и комисиони, Клиентът може да подаде писмена жалба до Банката на адрес гр. София 1000, ул. „Дякон Игнатий“ № 1 или на следния електронен адрес: [complaints@bdbank.bg](mailto:complaints@bdbank.bg). Банката се произнася и уведомява писмено Клиента за решението си, в срок до 15 (петнадесет) работни дни от датата на получаване на жалбата.

40.1. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в срока, посочен по-горе по независещи от нея причини, Банката е длъжна да изпрати на Клиента отговор, в който ясно да посочи причините за забавата, както и срока, в който ще получи решението по жалбата. В този случай срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата.

40.2. Ако Банката не се произнесе по жалбата в предвидените срокове, както и когато не се постигне съгласие или когато решението на Банката не удовлетворява Клиента, Клиентът има право да отнесе спора до Помирителната комисия за платежни спорове, създадена към Комисията за защита на потребителите адрес: гр. София 1000, пл. „Славейков“ № 4А, ет. 3; телефон: + 35929330577; факс: +35929884218; електронна поща: [adr.payment@kzp.bg](mailto:adr.payment@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://abanksb.bg/pkps) и <http://abanksb.bg/pkps> или до компетентния български съд.

**Чл. 41.** Клиентът носи отговорност и за вредите, причинени на Банката или на нейни клиенти, в случай на недобросъвестно използване на системата за „Интернет банкиране“.

## **Раздел X. Изменения в настоящите Общи условия**

**Чл. 42.** Промените в настоящите Общи условия се предоставят на Клиентите на Банката предварително, чрез съобщения в банковия салон за клиенти, чрез публикуване на съобщение в системата за електронно банкиране, както и чрез публикуване на промените в интернет страницата на Банката на адрес: <http://www.bbr.bg/bg> в срок от 2 (два) месеца преди влизането им в сила.

42.1. Клиентите ще се смятат за обвързани от промените, освен ако до датата на влизане в сила на промените изрично не уведомят Банката, че не приемат тези промени.

42.2. В случай че Клиентът не е съгласен с предложените промени, той има право да прекрати сключения с Банката Договор за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“) по всяко време преди промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.

42.3. Разпоредбата на 42.2 не се прилага в случаите, когато изменението в настоящите Общи условия е вследствие на разпореждане или указание на компетентен орган на власт или на основание на законодателни изменения.

## **Раздел XI. Прекратяване**

**Чл. 43.** Клиентът или негов представител, снабден с пълномощно с нотариална заверка на подписа, може по всяко време да прекрати едностранно действието на договора, освен ако не е уговорено друго между страните.

**Чл. 44.** Банката има право по всяко време да прекрати действието на безсрочен договор с предизвестие със срок от 2 месеца. Предизвестие се предоставя на Клиента на хартиен или друг дълготраен носител.

**Чл. 45.** Договорът може да бъде прекратен и:

1. по взаимно съгласие между страните;
2. служебно от Банката, в случай че Титулярят закрие сметките си в Банката;
3. в други договорени между страните случаи.

**Чл. 46.** Прекратяването на услугата „Интернет банкиране“ във връзка с предходните членове не може да служи за основание за възстановяване на вече платени такси и комисиони, ако има такива.

## **Раздел XII. Кореспонденция**

**Чл. 47.** Кореспонденцията между страните се води на български език, в писмена форма, на адресите на Банката и Клиента, посочени в Договора за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“). Всички уведомления се извършват в писмена форма на посочените адреси, по факс и/или e-mail, освен ако в настоящите Общи условия и Договора за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“) не е изрично предвиден друг начин на уведомяване.

## **Раздел XIII. Други**

**Чл. 48.** В случай на загуба, кражба, отнемане, неразрешена употреба или при забелязани неточности при ползване на услугата „Интернет банкиране“, Оправомощеният ползвател може да подаде сигнал до Банката на следните телефони: +359 2/9306 220 или +359 2/9306 202, в рамките на работното време на Банката.

**Чл. 49.** Банката, в качеството ѝ на администратор на лични данни, обработва предоставените ѝ лични данни, в изпълнение на свои законови задължения и в съответствие със Закона за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица, във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО и Политиката за информационна сигурност на „Българска банка за развитие“ АД.

**Чл. 50.** Предоставената информация на Клиента по реда на чл. 60 от ЗПУПС, при сключването на договор за предоставяне на платежни услуги на „Българска банка за развитие“ АД, е относима и към настоящите Общи условия, доколкото не е уговорено друго.

**Чл. 51.** За всички неуредени в настоящите Общи условия въпроси се прилагат правилата на сключения Договор за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“), съответните Общи условия за предоставяне на платежни услуги на юридически лица и еднолични търговци, съответно - в зависимост от конкретния случай - Общи условия за предоставяне на платежни услуги на физически лица, индивидуалния договор за платежна услуга, както и разпоредбите на действащото българско законодателство и вътрешно-нормативните актове на Банката.

### **Преходни и заключителни разпоредби**

**§1.** Настоящите Общи условия и Тарифите на Банката са на разположение за запознаване от клиентите в банковия салон на Банката на адрес: гр. София, ул. „Дякон Игнатий“ № 1, както и на електронния адрес на Банката: <http://www.bbr.bg/bg>. Преди и/или по време на подписване на Договора за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“) Клиентът задължително се запознава с настоящите Общи условия и съответната Тарифа. През целия период на действие на Договора за предоставяне на банкови и платежни услуги чрез електронно банково обслужване („Интернет банкиране“) Банката предоставя актуализираните Общи условия и Тарифите на разположение на Клиента в банковия салон за клиенти, в системата за „Интернет банкиране“, както и чрез публикуване на интернет страницата на Банката на адрес: <http://www.bbr.bg/bg>, като при поискване същите му се предоставят и на хартиен носител.

**§2.** Настоящите Общи условия са приети с решение на Управителния съвет на „Българска банка за развитие“ АД по протокол № 81/19.12.2018г. и влизат в сила считано от 22.02.2019г.

КЛИЕНТ:.....

/три имена и подпис/

Получих екземпляр от Общите условия за „Интернет банкиране“ на „Българска банка за развитие“ АД.

Пълномощник .....

/трите имена и подпис/

Получих екземпляр от Общите условия за „Интернет банкиране“ на „Българска банка за развитие“ АД.