



**БЪЛГАРСКА БАНКА  
ЗА РАЗВИТИЕ**

**ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ЕЛЕКТРОННО БАНКИРАНЕ НА „БЪЛГАРСКА БАНКА ЗА  
РАЗВИТИЕ“ ЕАД**

*Версия: 2.1/27.07.2021*

©ББР, 2021 г.

# ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ЕЛЕКТРОННО БАНКИРАНЕ НА „БЪЛГАРСКА БАНКА ЗА РАЗВИТИЕ“ ЕАД

## Раздел I.

### Общи понятия

**Чл. 1.** За целите на настоящите Общи условия термините, използвани по-долу, имат следното значение:

- 1.1. **„Банката“** е „Българска банка за развитие“ ЕАД, 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 (ЗПУПС), 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 Българска народна банка. Дейността на Банката е регулирана от Българска народна банка, площад „Княз Александър I“ № 1, гр. София 1000. Интернет страницата на Банката е <http://www.bbr.bg/bg>.
- 1.2. **„Електронно банкиране“** е електронен канал за предоставяне на банкови услуги чрез платежни сметки, които са достъпни онлайн. Електронното банково обслужване се осъществява чрез информационна система на Банката на електронен адрес: <https://csb.nasbank.bg/webbank/>.
- 1.3. **„Електронен канал“** или **„Канал за достъп“** е начин на дистанционна комуникация между Банката и Клиента, съответно Оправомощения ползвател.
- 1.4. **„Трети доставчици на платежни услуги“** или **„Трети доставчици“** са доставчиците на услуги по предоставяне на информация за сметка и доставчици на услуги по инициране на плащане;
- 1.5. **„Титуляр“** или **„Клиент“** е физическо или юридическо лице – ползвател на платежна услуга, на чието име е открита платежна сметка;
- 1.6. **„Оправомощен ползвател“** е физическо лице, посочено от Титуляря в документа **„Данни за оправомощен ползвател на услугата Електронно банкиране“**, като:
  - 1.6.1. когато Титулярят е физическо лице, същият има и качеството на Оправомощен ползвател, като Титулярят може да посочи и друго/и упълномощено/и с изрично пълномощно от него физическо/и лице/а.
  - 1.6.2. когато Титулярят е юридическо лице, Оправомощен ползвател е физическото лице – законен представител на Титуляря или негов/и служител/и, упълномощен/и с изрично пълномощно или друго/и упълномощено/и с изрично пълномощно от Титуляря физическо/и лице/а.
- 1.7. **„Квалифициран електронен подпис“** или **КЕП** 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.

- 1.8. **„Сайт“** е електронният адрес на Банката: <https://csb.nasbank.bg/webbank/>, чрез който се предоставя достъп до услугата „Електронно банкиране“ на Клиента/Оправомощения ползвател.
- 1.9. **„Сметка“** е платежна сметка, открита при Банката, съгласно договор за платежна услуга с титуляря на сметката.
- 1.10. **„Платежни услуги“** са услугите по смисъла на чл. 4 от ЗПУПС.
- 1.11. **„Платежно нареждане“** е всяко нареждане, подадено до Банката по електронен път чрез електронно банкиране, с което се разпорежда изпълнението на платежна операция.
- 1.12. **„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.
- 1.13. **„Потребителско име“** е произволно избрана комбинация от цифри и букви на латиница, която комбинация първоначално се генерира от Банката и която впоследствие може да бъде многократно променяна от Оправомощения ползвател. Потребителското име служи за идентификация на Оправомощения ползвател при достъп до електронното банкиране.
- 1.14. **„Парола“** е произволно избрана комбинация от цифри, букви на латиница и препинателни знаци, която комбинация първоначално се генерира от Банката и която впоследствие може да бъде многократно променяна от Оправомощения ползвател.
- 1.15. **„ОТР (One time password) код“** е уникален, еднократно валиден и шифрован номер, изпратен от Банката чрез кратко текстово съобщение през мобилната мрежа (SMS) на посочен от Клиента мобилен номер и служи за идентификация на Оправомощения ползвател при достъп до електронното банкиране и при инициране на платежни операции чрез електронното банкиране.
- 1.16. **„Средство за достъп и идентификация“** е процедура за задълбочено установяване на идентичността на Оправомощения ползвател при вход в електронното банкиране и към момента на влизане в сила на настоящите Общи условия представлява комбинация от потребителско име, парола, „Captcha“ форма и еднократно генериран ОТР код.
- 1.17. **„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.
- 1.18. **„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 еднолични търговци и юридически лица.
- 1.19. **„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.
- 1.20. **„Задълбочено установяване на идентичността на Оправомощения ползвател“** е процедура по установяване на идентичността на Оправомощения ползвател чрез използване на два или повече елемента, категоризирани като знание, притежание и

характерна особеност, които са независими, така че нарушаването на един елемент не влияе на надеждността на останалите.

1.21. **„Персонализирани средства за сигурност“** означава персонализирани характеристики, предоставени от Банката на Оправомощения ползвател за целите на установяване на идентичността. Паролата заедно с потребителското име и „ОТР (One time password) код“ представляват персонализирани средства за сигурност, както и класифицирания електронен подпис.

## Раздел II.

### Общи условия за ползване на услугата „Електронно банкиране“

**Чл. 2.** (1) Услугата „Електронно банкиране“ може да се ползва от клиенти, които имат открита/и платежна/и сметка/и. Банката открива платежна/и сметка/и при наличие на подписан индивидуален Договор за платежна услуга с титуляря на сметката/ите.

(2) Клиентът посочва изрично сметките, които желае да бъдат достъпни чрез електронния канал.

(3) Услугата „Електронно банкиране“ се ползва след сключване на договор за предоставяне на банкови услуги чрез електронно банково обслужване между Банката и Клиента.

**Чл. 3.** (1) Чрез услугата „Електронно банкиране“ Банката предоставя на Оправомощения ползвател възможност за отдалечен достъп до сметките на титуляря в Банката в следния обхват:

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 иницирираните плащания;
- съобщения свободен текст;
- даване на съгласие за ползване на трети доставчици на услуги по иницириране на плащане и предоставяне на информация за сметка;
- други.

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);
- други.

(2) Оправомощен ползвател, който може да извършва операции по активни действия, може да извършва и операции по пасивни действия, като обратното не е приложимо.

**Чл. 4.** Банката предоставя възможност за ползване на платежни услуги и чрез трети доставчици на платежни услуги.

**Чл. 5.** (1) Банката има право да разширява или ограничава обхвата на услугите, предоставяни чрез електронно банкиране, да променя условията, вкл. цената, средствата за достъп през електронния канал, регистрация и изпълнения на клиентски нареждания поради промени в релеванното законодателство, пазарните условия, от съображения за сигурност или подобрения в електронното банкиране.

(2) За всички предстоящи и/или настъпили промени Банката уведомява Клиента и 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.

(3) Клиентът има право да променя обхвата на операцията по пасивни и/или активни действия, да променя Оправомощените ползватели; да променя обхвата на извършваните от тях действия, и/или лимитите за извършваните операции; да променя средствата за подписване в рамките на допустимите от закона и настоящите общи условия възможности.

**Чл. 6.** (1) Платежните нареждания се изпълняват в рамките на работното време на Банката в съответствие с крайните срокове за приемане и обработка на платежни нареждания, определени в 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“ ЕАД и съответната Тарифа.

(2) Банката предприема всички необходими мерки за осигуряване на сигурен достъп до предоставяната услуга и запазване на конфиденциалността на информацията, отнасяща се до Клиента/Оправомощения ползвател.

(3) Банката не гарантира непрекъсваем достъп до услугите, предлагани в интернет среда. В случай на невъзможност на такъв достъп Клиентът, съответно Оправомощеният ползвател трябва да ползват стандартни начини за достъп до банковите услуги, осигурени от Банката.

(4) 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 телекомуникационната/мобилната мрежа, ползвана от Оправомощения ползвател, съответно от Банката. Приема се, че форсмажорните обстоятелства включват всички факти и събития, които са извън обсега на контрол и влияние на страните и които обстоятелства не биха могли да бъдат предвидени даже и при полагане на изключителна грижа от двете страни, както и онези факти и събития, за настъпването на които нито една от страните не носи отговорност.

**Чл. 7.** (1) Оформянето и изпълнението на платежните нареждания правата и задълженията на страните и отговорностите във връзка с подадено платежно нареждане се регулират съгласно 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“ ЕАД.

(2) Данните, получени от Банката чрез електронния канал, имат силата на валидни и обвързващи платежни нареждания на Клиента. Клиентът носи отговорност за всички неблагоприятни последици от грешно или неточно въведени и потвърдени електронни документи, представляващи основание за извършването на определена банкова операция.

(3) Банката има право да поставя допълнителни условия за потвърждение от нейна страна на платежните нареждания, подавани чрез услугата „Електронно банкиране“, с цел изисквания за сигурност на електронния канал, превенция на измами или изпиране на пари.

**Чл. 8.** За извършените операции чрез услугата „Електронно банкиране“ Клиентът дължи такси и комисиони, съгласно съответната Тарифа – за физически лица и за юридически лица и еднолични търговци.

**Чл. 9.** Незабавно след осчетоводяване на операция, наредена през електронния канал, Оправомощеният ползвател може да се информира за статуса на операцията. При поискване, Клиентът може да получи от Банката заверено копие на платежен документ, който е излъчен и обработен през електронното банкиране.

### Раздел III.

#### Общи правила за ползване на услугата „Електронно банкиране“

**Чл. 10.** (1) Клиентът, съответно Оправомощеният ползвател се задължават да осигурят техническото оборудване и системното програмно осигуряване, необходими за функциониране на услугата „Електронно банкиране“, като се съобразяват с поставените от Банката минимални технически изисквания.

(2) Банката има право, с цел подобряване качеството на предлаганите от нея услуги чрез електронния канал и/или подобряване на сигурността на електронното банкиране, или изпълнение на нормативни изисквания, да извършва промени в софтуерните програми. Ако някое от тези изменения налага промяна на необходимото оборудване, операционната система или скоростта на връзката с Интернет, Банката уведомява своевременно Клиента и 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

(3) При ползване на услугите, предлагани чрез електронно банкиране, Клиентът и Оправомощеният ползвател се задължават да спазват Потребителското ръководство за „Електронно банкиране“ и Препоръките за сигурност, достъпни на следния адрес: <https://csb.nasbank.bg/webbank/>.

**Чл. 11.** (1) Банката си запазва правото да променя допустимите средства за достъп и идентификация или комбинацията на елементи в тях, за което своевременно уведомява Клиента и Оправомощения ползвател преди извършване на промяната.

(2) Клиентът отговаря за своя сметка и е обвързан от всички действия и последиците им, извършени от негово име след получаване на достъп до услугата „Електронно банкиране“ на база задълбочено установяване на идентичността на Оправомощения ползвател.

**Чл. 12.** (1) Задълбоченото установяване на идентичността на Оправомощения ползвател е задължително при вход в електронното банкиране, както и при инициране на платежни операции.

(2) Банката има право да освобождава от задълбочено установяване на идентичността на Оправомощения ползвател предоставяните през електронния канал услуги в рамките на нормативно установените възможности.

(3) Банката не носи отговорност, когато задълбоченото установяване на идентичността на Оправомощения ползвател е задължително за завършване на платежна операция, но Оправомощеният ползвател не може да получи OTP (One time password) код по причини, свързани с функционирането на използваното от него мобилно устройство или качеството на услугата, предоставяна от неговия мобилен оператор, както и поради неполагане на дължимата грижа от Оправомощения ползвател.

**Чл. 13.** (1) За установяване на идентичността на Оправомощения ползвател и/или установяване на автентичността на наредените от него платежни операции, Банката изисква използването на следните персонализирани средства за сигурност:

1. парола и потребителско име;
2. „OTP (One time password) код“.

(2) По желание на Клиента, за установяване на автентичността на наредените от Оправомощения ползвател платежни операции, Банката допуска използването и на квалифициран електронен подпис.

(3) При вход в електронното банкиране, Оправомощеният ползвател се идентифицира с потребителско име, парола и уникално генериран OTP (One time password) код, получен чрез SMS на номера на мобилния му телефон. Като допълнителна мярка за сигурност, въведена от страна на Банката, е предвидено при всяко влизане в електронния канал, Оправомощеният ползвател да въвежда показаните на страницата символи, като използва т. нар. „captcha форма“.

(4) За установяване на автентичността на наредените от Оправомощения ползвател платежни операции, след установяване на идентичността му по реда на ал.3, са възможни следните комбинации:

1. въвеждане на уникално генериран динамичен код, получен чрез SMS на номера на мобилния телефон;
2. използване на квалифициран електронен подпис и допълнително въвеждане на уникално генериран динамичен код, получен чрез SMS на номера на мобилния телефон.

(5) В случаите, когато Оправомощеният ползвател дава нареждания за платежни операции, респективно други документи се съставят във формата на електронни документи, използването на някоя от посочените в ал. 4 комбинации имат действието на правно валиден електронен подпис по смисъла на чл. 13 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

(6) Генерираният OTP (One time password) код има временна валидност от 15 (петнадесет) минути, при спазване на следните ограничения: след извършване на пет неуспешни опита за въвеждане на OTP код или при генериране на три броя OTP кодове за подписване на електронен документ, електронният канал се блокира.

## Раздел IV.

### Достъп

**Чл. 14.** (1) Електронното банкиране е достъпно за Оправомощения ползвател на следния електронен адрес: <https://csb.nasbank.bg/webbank/>.

(2) За работа с електронно банкиране Банката препоръчва да се използва:

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

**Чл. 15.** (1) За получаване на достъп до услугата „Електронно банкиране“, Клиентът подава в банковия салон на Банката на адрес: гр. София, район „Средец“, ул. „Дякон Игнатий“ № 1 Искане за регистрация/промяна на услугата „Електронно банкиране“ (по образец), Данни за оправомощен ползвател на услугата „Електронно банкиране“ (по образец) и пълномощно с нотариална заверка на подписа. 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 услуги чрез електронно банково обслужване („Електронно банкиране“) и получава срещу подпис екземпляр от настоящите Общи условия.

(2) С подписване на настоящите Общи условия, Клиентът дава съгласието си Банката да предоставя чрез услугата „Електронно 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.

(3) С подаване на Искането за регистрация/промяна Клиентът посочва сметките, които желае да бъдат достъпни чрез услугата „Електронно банкиране“, като определя: групи оправомощени 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 в оригинал.

(4) 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 адрес: гр. София, район „Средец“, ул. „Дякон Игнатий“ № 1, нов документ „Данни за оправомощен ползвател на услугата Електронно банкиране“.

(5) Клиентът е длъжен да промени по реда на ал. 4 незабавно лицата, посочени от него като Оправомощени ползватели в случаите на оттегляне на представеното пред Банката нотариално заверено пълномощно.

(6) Промяната, съответно отмяната на правата, обвързва Банката от момента на получаване от Банката на новия документ „Данни за оправомощен ползвател на услугата Електронно банкиране“.

(7) Клиентът се задължава да запознае упълномощените от него лица с условията на подписания Договор за предоставяне на банкови услуги чрез електронно банково обслужване („Електронно банкиране“), настоящите Общи условия, Ръководството за потребителя на „Електронно банкиране“ на „Българска банка за развитие“ ЕАД,



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 едноличните търговци и юридически лица съобразно случая.

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

**Чл. 16.** (1) 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 на услугата Електронно банкиране“, като Банката осигурява запазването им в тайна от своите служители и трети лица.

(2) Всеки Оправомощен ползвател може да промени по всяко време своето потребителско име и парола.

(3) Банката няма достъп и не разполага с техническа и друга възможност да узнае персоналната парола и потребителското име на Оправомощения ползвател.

(4) Забравена или изгубена парола/потребителско име не може да бъде възстановена/о.

## **Раздел V.**

### **Подаване и изпълнение на платежни нареждания**

**Чл. 17.** (1) Когато Клиентът е определил един или повече Оправомощени ползватели с права да извършват операции по активни действия, всеки от тях въвежда OTP (One time password) код, получен чрез SMS на номера на мобилния телефон, посочен в попълнения за този Оправомощен ползвател документ „Данни за оправомощен ползвател на услугата Електронно банкиране“, както и индивидуален квалифициран електронен подпис в случаите по чл. 13, ал. 2 и чл. 13, ал.4, т.2.

(2) При необходимост от подписване от няколко Оправомощени ползватели, електронното платежно нареждане не се изпълнява докато не бъдат извършени действията по ал. 1 от всеки Оправомощен ползвател.

**Чл. 18.** При нареждане на презгранични преводи или преводи, за които законът поставя специфични изисквания, Оправомощеният ползвател се задължава едновременно с платежното нареждане да изпраща до Банката по e-mail на адрес: [customer\\_service@bdbank.bg](mailto:customer_service@bdbank.bg) и копия на документите, удостоверяващи основанието за плащане, както и други документи, ако такива се изискват от действащото законодателство. До получаване на необходимите документи Банката не изпълнява нареждането. При поискване, Клиентът се задължава да представи пред Банката оригиналите на изпратените по e-mail документи.

**Чл. 19.** (1) Банката си запазва правото по своя преценка да не обработва и изпълнява платежни нареждания за национални и презгранични преводи, докато не бъдат изпълнени нейни искания за предоставяне на допълнителна информация или документи, свързани с изпълнение на изискванията на действащото финансово или валутно законодателство и законодателството срещу изпирането на пари и финансирането на тероризъм.

(2) В случай че наредено плащане или операция не могат да бъдат изпълнени, Банката незабавно уведомява за това Клиента и Оправомощения ползвател.

## Раздел VI.

### Трети доставчици на платежни услуги

**Чл. 20.** (1) Банката предоставя възможност на Клиентите да ползват услугите по инициране на плащане и предоставяне на информация за сметка.

(2) Услугите по ал. 1 могат да бъдат ползвани, само когато платежната/ите сметка/и на Клиента са достъпни онлайн чрез услугата „Електронно банкиране“ и при условията, посочени в настоящите Общи условия и 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.

**Чл. 21.** (1) За предоставяната от Банката възможност за ползване на трети доставчици на услуги по инициране на плащане и предоставяне на информация за сметка, Клиентът следва да заяви изричното си съгласие пред Банката чрез електронното банкиране.

(2) Заявените от Клиента услуги по инициране на плащане и предоставяне на информация за сметка, могат да се ползват от посочените от него Оправомощени ползватели съобразно дадените им права.

**Чл. 22.** (1) Банката осигурява възможност за предоставяне на услуги по инициране на плащане и предоставяне на информация за сметка чрез обмяна между Банката и третите доставчици на криптирани електронни заявки през специализиран интерфейс съгласно Директива за платежните услуги (Payment services Directive (PSD 2) - Directive (EU) 2015/2366).

(2) Банката допуска заявки от трети доставчици след тяхната идентификация, извършвана съгласно нормативно установените правила и процедури.

**Чл. 23.** Банката прилага еднакви условия към платежните нареждания и искания за информация, подадени чрез трети доставчици, и тези, подадени пряко от Оправомощения ползвател, по отношение на срокове, приоритет или такси, освен ако не са налице обективни причини за прилагане на различни условия, за което уведомява предварително Клиента и Оправомощения ползвател.

**Чл. 24.** Банката не е страна в отношенията между Клиента и третия доставчик и не носи отговорност за рекламации или неизпълнение на задължения между тях.

## Раздел VII.

### Защитни мерки

**Чл. 25.** (1) Клиентът и Оправомощеният ползвател са длъжни да осъществяват контрол, който да не позволява използването на услугата „Електронно банкиране“ от неоправомощени лица.

(2) За нуждите на сигурността Клиентът и Оправомощеният ползвател следва да осигуряват периодична промяна на паролите за достъп до електронното банкиране, както и да осигуряват периодична компетентна поддръжка на софтуерните защити на устройствата, от които се ползва услугата.

(3) Клиентът и Оправомощеният ползвател носят отговорността за контрола върху сигурността на достъпа и произтеклите от евентуална тяхна небрежност вреди.

(4) Клиентът и Оправомощеният ползвател са длъжни да предприемат всички разумни действия за запазване на персонализираните средства за сигурност, да не записват и да не съхраняват информация за тези средства върху какъвто и да било носител; да съхраняват отговорно мобилното устройство, с което се асоциират в електронното банкиране и да предприемат всички мерки срещу тяхното ползване от трети лица, повреждане, унищожаване, загубване, открадване или използването им по неправомерен начин.

(5) Неизпълнението на задължението по ал.1-4 представлява груба небрежност от страна на Клиента и/или Оправомощения ползвател във връзка с ползването на услугата „Електронно банкиране“.

**Чл. 26.** Клиентът и Оправомощеният ползвател потвърждават, че са запознати и е необходимо постоянно да се запознават с актуална информация относно 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.

**Чл. 27.** (1) Оправомощеният ползвател се задължава да не предава и да пази от узнаване от неупълномощени лица персонализираните си средства за сигурност.

(2) Ако Оправомощеният ползвател има съмнения, че персонализираните му средства за сигурност са компрометирани по какъвто и да е начин, следва незабавно да уведоми Банката и да вземе всички мерки за ограничаване на възможните вреди.

(3) Оправомощеният ползвател е длъжен незабавно да уведоми Банката, в случай че мобилното устройство, с което се асоциира в електронното банкиране, бъде откраднато или изгубено.

**Чл. 28.** (1) В случаите по чл. 27, ал. 2 и 3, както и за всеки случай на неразрешена употреба на електронното банкиране, Клиентът и/или Оправомощеният ползвател се задължават незабавно след узнаването да уведомят Банката.

(2) Уведомяването по ал. 1 може да бъде извършено устно, в писмена форма в банковия салон на Банката на адрес: гр. София, ул. Дякон Игнатий N 1, през системата за електронно банкиране, както и на телефони: +359 2/9306 313 или 2/4529 429. Ако уведомлението е направено устно, Клиентът, съответно Оправомощеният ползвател са длъжни да потвърдят на Банката и в писмена форма лично или на e-mail: [office@bdbank.bg](mailto:office@bdbank.bg), в рамките на пет дни.

(3) В срок от 18 месеца, считано от уведомлението по ал.1, Клиентът и/или Оправомощеният ползвател имат право да поискат от Банката предоставянето на доказателства за извършеното уведомяване. При постъпило искане по предходното изречение Банката се задължава да предостави доказателства на Клиента, съответно на Оправомощения ползвател за извършеното уведомяване.

(4) Извън случаите по ал.1, при забелязани неточности при ползване на услугата „Електронно банкиране“, Клиентът/Оправомощеният ползвател може да подаде сигнал устно, в писмена форма в банковия салон на Банката на адрес: гр. София, ул. Дякон Игнатий N 1, през системата за електронно банкиране, както и на телефони: +359 2/9306 313 или 2/4529 429 в рамките на работното време на Банката.

## Раздел VIII.

### Блокиране правото за достъп

**Чл. 29.** Банката има право да блокира достъпа на всеки Оправомощен ползвател до услугата „Електронно банкиране“ по обективни причини, свързани с/ със:

- 29.1. сигурността на платежния инструмент;
- 29.2. съмнение за неразрешена употреба на платежния инструмент;
- 29.3. употреба на платежния инструмент с цел измама.

**Чл. 30.** Освен в случаите по чл. 29, Банката има право да блокира достъпа до услугата „Електронно банкиране“ при:

30.1. възникване на съмнение или предположение за узнаването от лице, различно от Оправомощения ползвател, на ползваното от него персонализирано средство за сигурност;

30.2. получаване на запорно съобщение, отнасящо се до сметка, включена в „Електронно банкиране“;

30.3. 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 услуги чрез електронно банково обслужване („Електронно банкиране“) или на приложимите нормативни разпоредби;

30.4. получено искане от Клиента/Оправомощения ползвател в други случаи, извън посочените в чл. 29 и чл. 30.1 – 30.3. Искането може да бъде представено на хартиен носител в банковия салон на Банката или да бъде изпратено по електронната поща на адрес: [office@bdbank.bg](mailto:office@bdbank.bg) или изпратено чрез системата за електронно банкиране. Банката обработва полученото искане в рамките на работното си време;

30.5. 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 „Електронно банкиране“.

30.6. автоматично след извършване на пет неуспешни опита за въвеждане на OTP код, както и при генериране на три броя OTP кодове за подписване на електронен документ.

**Чл. 31.** Банката може да откаже достъп до сметка на трети доставчици по обективни причини и подкрепени с доказателства причини, свързани с неразрешен достъп или достъп до платежна сметка с цел измама от страна на някой от третите доставчици, включително неразрешено инициране на платежна операция или инициране на платежна операция с цел измама.

**Чл. 32.** (1) Банката уведомява Клиента и Оправомощения ползвател относно блокирането на достъпа, съответно отказването на достъпа на трети доставчик, и за причините, наложили блокирането/отказа, по възможност - преди блокирането/отказването на достъпа или най-късно непосредствено след това, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед на спазването на нормативни изисквания.

(2) Банката възстановява достъпа до електронното банкиране при отпадане на основанията за преустановяването му.

(3) Възстановяване на достъпа до електронното банкиране се извършва:

1. служебно от Банката, ако тя служебно е преустановила достъпа, и ако отпадналото основание позволява такова служебно възстановяване;

2. въз основа на писмено искане от Клиента, подадено в банковия салон на Банката на адрес: гр. София, ул. Дякон Игнатий N 1, ако преустановяването на достъпа е било поискано от Клиента или ако основанието за преустановяване изисква изрични инструкции/ съгласие на Клиента. По преценка на Банката, в зависимост от конкретния случай, възстановяването на достъпа може да стане чрез обаждане от Клиента на телефони: +359 2/9306 313 или 2/4529 429 в рамките на работното време и след негова надлежна идентификация. Ако искането за възстановяване е направено чрез обаждане от Клиента на посочените в предходното изречение телефони, Клиентът е длъжен да потвърди на Банката и в писмена форма или на e-mail: [office@bdbank.bg](mailto:office@bdbank.bg), в рамките на същия ден.

## Раздел IX.

### Отговорност

**Чл. 33.** (1) Банката носи отговорност за сигурното създаване и предоставяне на Оправомощените ползватели на персонализираните средства за сигурност и тяхното свързване с конкретния Оправомощен ползвател, в т.ч. осигурява възможност за подновяването и деактивирането на тези средства.

(2) Банката отговаря за осигуряването на сигурната комуникация с третите доставчици.

**Чл. 34.** (1) Банката не носи отговорност за изпълнени от нея нареждания, изпратени от Оправомощен ползвател, чиито права са били променени и Банката не е била надлежно уведомена за това.

(2) Банката не носи отговорност и за случаите, в които не е надлежно уведомена за оттеглени пълномощни от страна на Клиента.

**Чл. 35.** (1) 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 услуги чрез електронно банково обслужване („Електронно 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 умишлено или поради груба небрежност. В тези случаи Клиентът понася вредите, независимо от размера им.

(2) Пропускът на Клиента и/или Оправомощения ползвател да уведоми незабавно Банката за обстоятелствата по чл. 27, ал. 2 и 3, както и допускането на узнаването на персонализираните средства за сигурност от трети лица, представлява груба небрежност от страна на Клиента/Оправомощения ползвател. Компрометирането на сигурността на мобилното устройство (като допускане на заразяването му с вреден код, липса на необходимите настройки за сигурност на устройството и други) или предоставянето на възможност за достъп на трети лица до компютри/мобилни устройства, през които се ползва електронното банкиране, или предоставянето на възможност за достъп на трети лица до средствата за достъп и идентификация, представляват случаи на груба небрежност от страна на Клиента/Оправомощения ползвател. Посоченото в настоящата алинея не представлява изчерпателно изброяване на случаите на груба небрежност.

**Чл. 36.** (1) Клиентът понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубено или откраднато персонализирано средство за сигурност, или незаконно присвоен платежен инструмент до максимален размер, но не повече от 100 лв., освен когато загубата, кражбата или незаконното присвояване не са могли да бъдат установени преди плащането, освен когато

Клиентът/Оправомощеният ползвател е действал чрез измама или вредата е била причинена от действие или бездействие на служител или на представител на Банката.

(2) За клиенти, които не са потребители по смисъла на § 1, т. 40 от Допълнителните разпоредби на ЗПУПС, ал. 1 не се прилага, като същите понасят пълния размер на загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубено или откраднато персонализирано средство за сигурност, или незаконно присвоен платежен инструмент.

## **Раздел X.**

### **Изменения в настоящите Общи условия**

**Чл. 37.** (1) Промените в настоящите Общи условия се предоставят 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.

(2) 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. В случай че Клиентът не приеме предложените промени, същият има право и следва незабавно, с отправяне на изрично писмено уведомление до Банката, да прекрати договора по чл. 2, ал. 3, в срока до влизане в сила на промените, без да носи отговорност за разноси и обезщетения. Предходното изречение 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, както и свързани с подобряване на сигурността на електронното банкиране.

## **Раздел XI.**

### **Прекратяване**

**Чл. 38.** Клиентът или негов представител, упълномощен с пълномощно с нотариална заверка на подписа, може по всяко време да прекрати сключения договор за предоставяне на банкови услуги чрез електронно банково обслужване, без да е длъжен да отправя предизвестие към Банката, освен ако изрично не е уговорено друго между страните. За прекратяването Клиентът уведомява писмено Банката и договорът се прекратява от деня, следващ датата на уведомяването.

**Чл. 39.** Банката има право да прекрати договора за предоставяне на банкови услуги чрез електронно банково обслужване с предизвестие със срок от два месеца. Предизвестиято се предоставя на Клиента на хартиен или друг дълготраен носител.

**Чл. 40.** Договорът за предоставяне на банкови услуги чрез електронно банково обслужване може да бъде прекратен и:

1. по взаимно съгласие между страните;
2. служебно от Банката при закриване на сметките на Титуляря в Банката;
3. в други договорени между страните случаи.

## Раздел XI.

### Други

**Чл. 41.** Комуникацията между страните се осъществява съгласно 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. При налична функционалност в електронното банкиране, Банката може да предоставя на Клиента/Оправомощения ползвател възможност за отправяне, съответно получаване на писмени съобщения в ползвания електронен канал.

**Чл. 42.** 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 поверителност на „Българска банка за развитие“ ЕАД.

**Чл. 43.** 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. 44.** За всички неуредени в настоящите Общи условия въпроси се прилагат правилата на сключения Договор за предоставяне на банкови услуги чрез електронно банково обслужване („Електронно 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.

### 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 услуги чрез електронно банково обслужване („Електронно банкиране“) Клиентът задължително се запознава с настоящите Общи условия и съответната Тарифа. През целия период на действие на Договора за предоставяне на банкови услуги чрез електронно банково обслужване („Електронно банкиране“) Банката предоставя актуализираните Общи условия и Тарифи на разположение на Клиента в банковия салон за клиенти, в системата за „Електронно 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 № 5/06.02.2020г. и изменени с решение на Управителния съвет на „Българска банка за развитие“ ЕАД по протокол № 53/27.07.2021г. и влизат в сила считано от 28.09.2021г.

КЛИЕНТ:.....

/три имена и подпис/

Получих екземпляр от Общите условия за „Електронно банкиране“ на „Българска банка за развитие“ ЕАД.

Пълномощник .....

/трите имена и подпис/

Получих екземпляр от Общите условия за „Електронно банкиране“ на „Българска банка за развитие“ ЕАД.