

## **ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПЛАТЕЖНИ СМЕТКИ И УСЛУГИ, ДЕБИТНИ КАРТИ И РАЙФАЙЗЕН ОНЛАЙН ЗА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА**

### **I. ПРЕДМЕТ**

1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията между Райфайзенбанк (България) ЕАД (наричана по-нататък Банката) и Клиента (наричан по-нататък Клиент или Титуляр), притежаващ качеството Потребител, относно предоставяните от Банката платежни услуги, издаването на дебитни карти и ползването на Райфайзен ОНЛАЙН:

- 1.1. откриване, водене и закриване на платежни сметки, включително на платежна сметка за основни операции;
  - 1.2. внасяне на пари в наличност по платежна сметка, както и свързаните с това операции по обслужване на платежна сметка;
  - 1.3. теглене на пари в наличност от платежна сметка, както и свързаните с това операции по обслужване на платежна сметка;
  - 1.4. изпълнение на платежни операции, включително прехвърляне на средства от и по платежна сметка на Клиента, което предполага:
    - 1.4.1. изпълнение на платежни нареждания за директни дебити, включително еднократни директни дебити;
    - 1.4.2. изпълнение на платежни нареждания за кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи;
    - 1.4.3. изпълнение на платежните операции по т. 1.4.1 и 1.4.2, когато средствата са част от отпуснат на Клиента кредит;
    - 1.4.4. платежни операции, при които съгласието на Клиента за изпълнение на платежната операция е дадено посредством телекомуникационно, цифрово или информационно устройство и плащането е извършено към оператора на телекомуникационна или информационна система или мрежа, който действа само като посредник между Клиента и Банката;
  - 1.5. достъп до сметки и сметки, обслужващи платежни карти, чрез електронно банкиране;
  - 1.6. издаване, използване и обслужване на безконтактни дебитни карти;
  - 1.7. подаване на нареждания и даване на съгласия относно сметки и/или карти чрез Райфайзен Директ и Авторизационен център;
  - 1.8. предоставяне на услуги по платежна сметка за основни операции по реда на раздел VII на настоящите Общи условия;
  - 1.9. прехвърляне на платежна сметка;
  - 1.10. изпълнение на плащания, инициирани от трети страни – доставчици на платежни услуги по инициране на плащания (PISP);
  - 1.11. предоставяне на информация за сметка на трети страни – доставчици на платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP);
  - 1.12. други, които Банката може да създаде за използване от Клиента;
2. Настоящите Общи условия са задължителни за Клиента и представляват неразделна част от съответните договорености за ползване на платежна услуга и/или платежен инструмент, като Искане-договор за издаване на дебитна карта и предоставяне на банкови услуги за физически лица и/или друг банков формуляр/заявление/договор за ползване на платежна услуга и/или платежен инструмент (наричани по-нататък общо Искане-договор, сключени между Банката и Клиента).

При несъответствие между настоящите Общи условия и условията, заложи в конкретното Искане-договор, се прилагат разпоредбите на конкретното Искане-договор.

3. Отношенията между Банката и Клиента относно платежните услуги и платежните инструменти – безконтактни дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН, са описани в настоящите Общи условия, които включват общи раздели, приложими за всички платежни услуги и инструменти, и специални раздели, в които се описват спецификите на дебитна карта и Райфайзен ОНЛАЙН.

4. Към сметки, които не се използват за разплащания се прилагат правилата за еднократни платежни операции, регламентиращи условията за внасяне и теглене от тях.

5. Преди откриване на платежна сметка Клиентът получава настоящите Общи условия, Искане-договор, Общи условия за делова дейност на Банката, Тарифа за таксите и комисионите на Райфайзенбанк (България) ЕАД за клиенти физически лица в офисите или се запознава със същите на интернет сайта на Банката. Клиентът трябва да ги приеме, в случай че реши да ползва платежни услуги/платежни инструменти, предоставяни от Банката.

6. По време на действието на Искането-договор Клиентът има право при поискване да получи настоящите Общи условия на хартиен или друг дълготраен носител по смисъла на тези Общи условия.

### **II. ДАННИ ЗА БАНКАТА**

7. Райфайзенбанк (България) ЕАД е търговско дружество, регистрирано в Търговския регистър към Агенция по вписванията с ЕИК 831558413;

Лиценз за извършване на банкова дейност № Б12 на БНБ, Заповед РД 22-2254 от 16.11.2009г. на БНБ;

Седалище и адрес на управление: гр. София 1407, район Лозенец, бул. Никола Вапцаров 55, Експо 2000;

Телефон за връзка с клиенти: 0700 10 000 (Vivacom) и 1721 (А1 и Telenor)

Телефон за блокиране на банкови карти: 02/9624 102 - денонощно от понеделник до неделя.

Телефон за блокиране на достъпа до Райфайзен ОНЛАЙН: 02/91 985 666 от 08:00 до 20:00 часа, от понеделник до петък.

Интернет сайт: [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg)

Работно време с Клиенти в официални работни дни: от 08.30 до 17.00 часа.

8. Компетентният орган, отговорен за надзора спрямо Банката като доставчик на платежни услуги, е БНБ.

### **III. ОТКРИВАНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА**

9. При откриване на платежна сметка Клиентът предоставя на Банката следните документи и информация:

9.1. лични данни на титуляря на сметката по документ за самоличност;

9.2. лични данни по документ за самоличност и подписите на лицата, които имат право да се разпоредят с парите по сметката; подписите на тези лица трябва да са положени в присъствието на упълномощен за това служител на Банката или да са заверени нотариално.

9.3. Други данни и информация, които по преценка на Банката са нужни за изпълнение на задълженията ѝ за познаване на клиентите и ползваните от тях банкови услуги;

9.4. пълномощно, ако има такова, с което титулярят оправомощава друго лице/лица да открива/т платежна сметка (само в случай че титулярят и Банката са встъпили в делови отношения) и да се разпоредя/т с парите по сметката, при спазване на следните правила:

9.4.1. за клиенти български лица – пълномощното да е изготвено върху образец на Банката (в случай че пълномощното е изготвено от Клиента в свободен текст, Банката може да откаже приемането му). Титулярят на сметката полага подпис върху пълномощното лично по образец на Банката, оправомощен за това и в присъствие на пълномощника, който дава образец от подписа си. При упълномощаване за разпоредителни действия със срочни депозити, пълномощното трябва да е с нотариално удостоверяване на подписа на титуляря, като се прилагат доуизброените правила за нотариално заверени пълномощни. В случаите, когато клиентът депозира пълномощно за разпоредяване със срочни депозити, респ. при депозитане на пълномощно за други разпоредителни действия не по образец на банката (по изключение), подписът на титуляря трябва да е заверен нотариално от български нотариус или от български консул в чужбина, като в този случай нотариалното удостоверяване трябва да е извършено не по-рано от 1 (една) година преди представянето му в Банката. При представяне на пълномощно, заверено от български нотариус или български консул в чужбина, Банката взема решение и уведомява клиента дали ще приеме пълномощното след извършване на необходимите по нейна преценка проверки.

9.4.2. за клиенти чуждестранни лица – приемат се пълномощни изготвени върху образец на Банката. Титулярят на сметката полага подпис върху пълномощното лично пред служител на Банката, оправомощен за това и в присъствие на пълномощника, който дава образец от подписа си. Титулярят на сметката изрично посочва един офис на Банката, в който ще бъде обслужван чрез пълномощник. Банката встъпва в делови отношения с нов клиент чуждестранно лице само при лично присъствие на клиента. При упълномощаване за разпоредителни действия със срочни депозити, пълномощното трябва да е с нотариално удостоверяване на подписа на титуляря, извършено от български нотариус или от български консул в чужбина, като в този случай нотариалното удостоверяване трябва да е извършено не по-рано от 1 (една) година преди представянето му в Банката. При представяне на пълномощно, заверено от български нотариус или български консул в чужбина, Банката взема решение и уведомява клиента дали ще приеме пълномощното след извършване на необходимите по нейна преценка проверки.

9.4.3. Всички представени пълномощни за разпореждане със сметки и/или авоари по сметки, трябва да бъдат потвърждавани писмено и лично от титуляря пред упълномощен за това служител на Банката, на всеки 3 (три) години от представяне на пълномощното в Банката. При липса на потвърждение съгласно предходното изречение, Банката има правото да ограничи правата на пълномощника да се разпорежда със сметките на титуляря.

10. Изменения в документите по чл. 9.1, чл. 9.2, чл. 9.3 и чл. 9.4. имат сила по отношение на Банката, само от момента, в който Банката е била писмено уведомена за тях от оправомощено лице.

11. Банката може да изисква и други документи за откриване и водене на платежна сметка, за което предварително уведомява лицето, което открива сметката.

12. Всяка открита сметка се обозначава от Банката с уникален идентификатор – международен номер на банкова сметка (IBAN), който Клиентът се задължава да посочва при всяко платежно нареждане. Банката изготвя месечно извлечение (Извлечение) и го предоставя на Титуляря безплатно на хартиен носител при поискване в офис на Банката.

#### **IV. СЪГЛАСИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ И ОТТЕГЛЯНЕ НА ПЛАТЕЖНА ОПЕРАЦИЯ**

13. Клиентът дава съгласие за изпълнение на Платежната операция (наричана по-нататък ПО) посредством подписани стандартни форми на платежни нареждания, депозирани на хартиен носител или по електронен път.

13.1. С цел ограничаване на риска от неразрешени платежни операции, Банката си запазва правото, при платежни операции, съгласието за които е дадено от пълномощник, на хартиен носител, да потърси Титуляря на сметката за изрично потвърждение на операцията и да откаже да приеме за изпълнение нареждането, ако не получи потвърждение от Титуляря.

14. Нареждането или съгласието на Клиента, в ролята му на плавец, за изпълнение на ПО може да бъде оттеглено от Клиента по всяко време, но не по-късно от момента, в който ПО е станала неотменима. За неотменима се счита ПО след получаването на платежното нареждане от Банката.

15. Когато ПО по чл. 14 се извършва по инициатива на или чрез получателя, плащещ не може да отменя платежното нареждане след предаването му или след като е дал своето съгласие за изпълнение на ПО в полза на получателя.

16. Когато Клиентът, който подава платежно нареждане, желае платежното нареждане да бъде изпълнено на определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, Клиентът може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден.

17. При директен дебит Клиентът в ролята на плавец може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за задължаване на сметката му.

18. След изтичането на сроковете по чл. 14 – чл. 17 по-горе, но не по-късно от заверяване сметката на получателя, платежното нареждане може да бъде отменено само при съгласие за това между Клиента и Банката, като в случаите по чл. 17 се изисква и съгласието на получателя на средствата.

19. Банката може да начислява такса за отмяна на платежното нареждане, съгласно действащата Тарифа на Банката.

20. Платежното нареждане се оттегля в писмена форма.

21. Банката може да откаже изпълнението на платежно нареждане, за което Клиентът е дал съгласие, само ако:

21.1. Платежното нареждане не съдържа всички специфични условия съгласно Искането-договор и/или друг относим документ, подписан от Клиента при сключване на договора, настоящите Общи условия и Общите условия за деловата дейност на Банката;

21.2. Изпълнението на платежното нареждане би нарушило разпоредби на българското законодателство, съдебно решение или решение на публични органи;

21.3. Банката уведомява писмено клиента за причините, довели до отказ за изпълнение на платежното нареждане, освен ако е налице забрана за предоставяне на подобна информация съгласно нормативен акт.

#### **V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ**

22. Моментът на получаване на платежното нареждане е моментът, в който Банката получава платежното нареждане, предадено пряко от Клиента или косвено от или чрез получателя, по договорените между страните ред и начин за получаване на платежното нареждане съгласно чл. 13.

23. Когато моментът на получаване не е работен ден за Банката на плащеца, платежното нареждане се смята за получено на следващия работен ден.

24. Платежни нареждания се приемат за изпълнение съгласно крайните срокове, предвидени в действащата Тарифа на Банката.

25. Ако Клиентът желае платежното нареждане да бъде изпълнено на определен ден или в деня, следващ изтичането на определен срок, за момент на получаване на платежното нареждане се смята уговорения ден, а ако този ден не е работен за Банката - следващия работен ден.

26. В случай на недостатъчна наличност по платежната сметка на Клиента за изпълнението на ПО, Банката отказва изпълнението на платежното нареждане. Банката съевременно уведомява Клиента за неизпълнението на ПО.

27. БАНКАТА обработва платежни нареждания в чуждестранна валута въз основа на подадени от КЛИЕНТА коректни SWIFT адрес (BIC) или друг идентификатор на БАНКАТА на получателя и IBAN/уникален идентификатор на получателя. При подаване на Платежно нареждане в лева, КЛИЕНТЪТ посочва IBAN на сметката на получателя. При платежни нареждания към страни от Европейското Икономическо Пространство (ЕИП), Клиентът не е необходимо да предоставя SWIFT (BIC) идентификатор на БАНКАТА на получателя.

28. Непредоставянето, непълното или неточно предоставяне на данните по чл. 26 може да доведе до забавяне в обработката или неизпълнение на превода. Банката не носи отговорност за изпълнение на нареждания с грешно предоставени от Клиента банкови детайли.

29. Банката може да откаже изпълнение на платежното нареждане, ако то е попълнено нечетливо.

30. Когато платежното нареждане е изпълнено в съответствие с посочения в него IBAN или уникален идентификатор, нареждането се смята за точно изпълнено по отношение на получателя.

31. Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на платежна операция при неточност на посочения от Клиента уникален идентификатор.

32. Банката си запазва правото да изиска допълнителни документи, включително и на хартиен носител в оригинал, във връзка с конкретен превод на Клиента, във връзка с изпълнение на законови изисквания съгласно приложими правни норми на националното и европейското законодателство. В случай, че Клиентът не спазва ангажимента си съгласно предходното изречение, Банката може да откаже или забави изпълнението на съответната платежна операция. В тези случаи Банката не носи отговорност за вреди от какъвто и да е характер, претърпени от отказана и/или забавена платежна операция.

32.1. Изявление, извършено от Клиента във връзка с и/или по повод на посочения в чл. 32 ангажимент, чрез официално предоставения на Банката e-mail адрес за кореспонденция, се счита за валидно обвързващо писмено изявление, подписано със саморъчен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги и Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО (ОВ, L 257/73 от 28 август 2014 г.).

32.2. Ако при изявлението, извършено от Клиента във връзка с и/или по повод на посочения в чл. 32 ангажимент, се установи, че конкретен превод на Клиента е свързан с трансакции на виртуална валута, Банката ще откаже съответната платежна операция. Плащанията, свързани с виртуална валута, се определят като високорискови поради повишения риск от изпълнение на трансакция, които могат да послужат за целите на престъпления като изпиране на пари и финансиране на тероризма.

#### **VI. СРОКОВЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

33. При изпълнение на платежни операции в левове, евро или свързани с еднократна обмяна на валута между лев и евро, при условие, че обмяната се извършва на територията на Р. България, както и при презгранични платежни операции в евро към държава от Европейско икономическо пространство (ЕИП), платежната сметка на банката на получателя се заверява със сумата на платежната операция, най-късно до края на следващия работен ден след момента на получаване на платежното нареждане. В случай на изпълнение на платежни операции на хартиен носител, срокът за изпълнение е два работни дни от момента на получаване на платежното нареждане.

34. При платежни операции във валута, различна от посочената в чл.33 по-горе, в рамките на ЕИП срокът за изпълнение е максимум четири работни дни.

35. В случай че сметките на плащеца и получателя се водят в Банката, вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е същият работен ден.

36. Сроковете за изпълнение на ПО извън посочените в чл.33 - чл. 35 по-горе се определят съгласно действащата Тарифа на Банката. При изпълнение на платежни операции в лева чрез RINGS, Банката на плащеца осигурява заверяване на платежната сметка на Банката на получателя в същия работен ден, в който е получено платежното нареждане.

37. Вальорът на заверяване на платежната сметка на получателя е не по-късно от работния ден, в който сметката на Банката на получателя е заверена със сумата по ПО. Вальорът на задължаване на сметката на плащеца е не по-рано от момента, в който платежната сметка се задължава със сумата по ПО. Банката на получателя осигурява сумата по ПО на разположение на получателя незабавно след като сметката на банката на получателя е заверена с тази сума.

38. При внасяне на пари в наличност по платежната сметка, Банката осигурява на разположение сумата и определя вальора на заверяване незабавно след получаване на средствата.

## **VII. ПЛАТЕЖНА СМЕТКА ЗА ОСНОВНИ ОПЕРАЦИИ**

39. Банката открива и приема да води безсрочна Платежна сметка за основни операции на основание подписано Искане-договор от клиента, чрез което Банката приема пари за съхранение и извършва по нареждане на Клиента или негови надлежно упълномощени представители плащания, в граници на наличността по сметка.

40. Платежната сметка за основни операции е платежна сметка, водена в български левове, чрез която се предоставят услуги, съгласно чл.118, ал.1 от ЗПУПС.

41. Банката приема да открие и да води на името на Клиента само една Платежна сметка за основни операции само в български левове.

42. Тегления и плащания могат да се извършват до размера на наличността по сметката, след приспадане на дължимите за транзакцията такси и комисиони, съгласно глава Седма на действащата в момента Тарифа за таксите и комисионните на Райфайзенбанк (България) ЕАД за клиенти физически лица.

43. Банката осигурява възможност по Платежната сметка за основни операции да се извършват неограничен брой операции.

44. Титулярят на Платежната сметка за основни операции има право на допълнителни услуги към сметката по свой избор и желание. Ползването им не е задължително условие за откриването и воденето на сметката, както и отказът на Титуляря да ползва такива услуги не може да бъде счетен като условие за прекратяване на сметката на Титуляря от Банката.

45. На основание чл. 119 ал.5 ЗПУПС Банката има право да откаже откриването на платежна сметка за основни операции, когато:

45.1. Титулярят вече притежава платежна сметка в Банката, чрез която може да ползва услугите по чл. 40 Раздел VII на настоящите Общи условия;

45.2. Титулярят декларира, че притежава платежна сметка, водена от друга банка, чрез която може да ползва услугите по чл. 40 Раздел VII на настоящите Общи условия.

46. Банката се задължава да открие или да направи отказ за откриване на сметка за основни платежни операции в срок не по-късно от 10 дни след получаване на всички необходими документи за откриване на сметка.

47. Прекратяване на Договора при Платежна сметка за основни операции:

47.1. По взаимно писмено съгласие на страните;

47.2. Едностранно от Клиента с едномесечно писмено предизвестие, в случай че клиентът няма задължения към Банката;

47.3. Едностранно по преценка на Банката в следните случаи:

47.3.1. Когато Клиентът умишлено е използвал платежната сметка за незаконни цели;

47.3.2. Ако по платежната сметка в продължение на повече от 24 месеца не е осъществена платежна операция;

47.3.3. Ако Клиентът е предоставил невярна информация, за да му бъде открита платежна сметка за основни операции, когато предоставянето на вярна информация би довело до отказ за откриването ѝ.

47.3.4. Ако Клиентът не пребивава законно в Европейския съюз;

47.3.5. Ако Клиентът впоследствие е открил в Банката или друга банка друга платежна сметка, която му дава възможност да ползва всички услуги по чл.40, Раздел VII от настоящите Общи условия;

47.3.6. Ако Клиентът нарушава уговорките с Банката, съгласно настоящите Общи условия, Тарифата и Искането-договор

Прекратяването на договора от Банката на основание чл.47.3.1. и 47.3.3. влиза в сила незабавно.

Когато Банката прекратява Договора на друго основание, съгласно чл.47.3.2., 47.3.4.,47.3.5. и 47.3.6., Банката уведомява Клиента за причините и основанията за прекратяването с двумесечно предизвестие, с изключение на случаите, в които разкриването на основанията за прекратяване може да застрашат националната сигурност или обществения ред.

48. За неуредените в настоящия раздел отношения между Банката и Клиента, възникнали във връзка с услугата Платежна сметка за основни операции, приложими са съответните текстове на останалите раздели на настоящите Общи условия.

## **VIII. ДЕБИТНА КАРТА**

Настоящият раздел урежда отношенията между Банката и Клиента (наричан по-нататък и Картодържател) във връзка с издаването и обслужването на дебитна карта.

### **VIII.1. СМЕТКА, КЪМ КОЯТО СЕ ИЗДАВА ДЕБИТНА КАРТА**

49. Банката открива разплащателна сметка (наричана по-нататък в настоящия раздел Сметка) на името на Картодържателя и издава основна дебитна карта (Карта или Основна карта, където е необходимо да се разграничи) и по искане на Картодържателя допълнителна/и дебитна/и карта/и (Карта или Допълнителна карта, където е необходимо да се разграничи) на името на Картодържателя или друго посочено от Картодържателя лице (Картодържател или Допълнителен картодържател, където е необходимо да се разграничи), на основание подписано Искане-договор (Договор). Картата се издава въз основа на сключен договор между Банката, картовите организации и картовите оператори.

50. Картодържателят може да използва Сметката за извършване на платежни операции съгласно настоящите Общи условия с или без използване на Картата.

51. Достъпът до Сметката чрез Картата се осъществява чрез всички терминални устройства АТМ и ПОС, обозначени с логото на съответната международна картова организация.

52. От Сметката чрез Карта могат да се извършват платежни операции в рамките на определените операционни лимити и съгласно правилата на международните картови организации. В случай на недостатъчна наличност по Сметката на Клиента за изпълнението на ПО Банката отказва изпълнението на платежното нареждане, с изключение на случаите по чл.75 във връзка с чл.282 по-долу.

53. При извършване на операции на АТМ/ПОС в страната във валута, различна от валутата на Сметката, сумата на операцията се превалутира от лева във валутата на Сметката по курс купува/продава на Банката за безкасови операции, обявен за деня на обработка на операцията. При операции, извършвани в чужбина, сумата на операцията се превалутира от валутата на операцията във валутата на Сметката по курс на Банката за картови операции, обявен за деня на обработка на операцията. Информацията за курсовете за картови операции на Банката се публикува на интернет страницата ѝ: [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg).

54. Банката изготвя извлечение (Извлечение) и го предоставя на Картодържателя безплатно на хартиен носител при поискване в офис на Банката.

### **VIII.2. УСЛОВИЯ ЗА ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА ДЕБИТНА КАРТА**

55. Картата представлява средство за отдалечен достъп на Картодържателя до Сметката, по която е издадена Картата, за извършване на платежни и неплатежни операции в страната и в чужбина, в съответствие с изискванията на международните картови организации и действащото българско законодателство.

56. Картата се използва само лично от Картодържателя.

57. Картата е собственост на Банката и се предоставя за ползване на Картодържателя. Картодържателят е длъжен отговорно да съхранява Картата.

58. Картата се използва заедно с ПИН, чрез който Картодържателят се идентифицира при извършване на операции с Картата, съгласно чл.26 от Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни

операции и за използване на платежни инструменти.

59. Картодържателят трябва да помни своя ПИН, който първоначално се генерира по предложен от Банката начин (на хартиен носител, чрез ПОС терминал, чрез съобщение или др.).

60. Банката предоставя възможност на Картодържателя да промени получения ПИН с изборна от него четирисифрена комбинация, включително чрез терминално устройство, обслужвано от Банката. При подновяване на Картата след изтичане на валидността ѝ, се запазва ПИН на изтеклата Карта.

61. Когато използва своя ПИН, Картодържателят е длъжен да се увери, че при въвеждането ПИН-ът не може да бъде видян от трети лица.

62. Картодържателят получава издадената му Карта, не по-късно от шест месеца от датата на подписване на Договора. След изтичане на този срок Картата се унищожава, а Искането-договор се счита за прекратено.

63. При преиздаване/подновяване на Картата новата Карта се съхранява в Банката в продължение на шест месеца. След изтичане на този срок Картата се унищожава, а Искането-договор се счита за прекратено.

64. Срокът на валидност на Картата изтича в края на месеца на съответната година, отпечатан върху лицевата страна на Картата.

65. Банката изпраща подновената карта за получаване от Картодържателя в избран от него офис.

66. В случай че Картодържателят забрави своя ПИН, той може да заяви нов ПИН.

67. С Картата могат да се извършват следните операции в страната и в чужбина:

67.1. плащане на стоки и услуги чрез терминални устройства ПОС и импринтер;

67.2. плащане на стоки и услуги, както и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС;

67.3. безналично плащане на стоки и услуги в интернет, чрез факс и телефон;

67.4. плащане на стоки и услуги в интернет чрез системите за интернет плащания и/или мобилно приложение;

67.5. резервации на хотели, самолетни билети, рент-а-кар и др.;

67.6. плащане на стоки и услуги в търговски обект в страната, комбинирано с теглене на пари в брой до 50 лева (покупка с cash back), чрез терминални устройства ПОС, извършващи такава услуга (само в страната);

67.7. теглене на пари в брой чрез терминални устройства ATM, терминални устройства ПОС и импринтер;

67.8. проверка на наличност по Сметка;

67.9. справочни и други неплатежни операции (само в страната);

67.10. платежни операции, извършени по инициатива на или чрез търговеца (получателя), като например битови сметки, периодични плащания, абонаменти, такси за наем на автомобили/велосипеди, разходи за изтегляне на музика/филми от интернет и др.

68. Максималният срок за изпълнение на платежните услуги, които се извършват с Картата, се определя от правилата на картовите организации и картовите оператори.

69. Операциите, посочени в чл.67, могат да се извършват на всички терминални устройства, носещи логото на съответната картова организация, след проверка на операционните лимити по нея и идентифициране самоличността на Картодържателя по един от следните начини:

69.1. при ползване на Картата на ATM Картодържателят авторизира избраната операция чрез въвеждане на ПИН;

69.2. при ползване на Картата на ПОС Картодържателят авторизира операцията чрез въвеждане на ПИН и/или полагање на подпис върху отпечатаната разписка. Въвеждане на ПИН е възможно да не се изисква при плащане на терминал за самообслужване с цел плащане на пътни такси или такси за паркинг;

69.3. при използване на Картата на безконтактни терминали (обозначени с индикатор за приемане на безконтактни плащания) може да не се изисква въвеждане на ПИН и/или полагање на подпис.

70. При плащания по чл.67.2, чл.67.4, чл.67.5 и чл.67.10 е необходимо Картодържателят да предостави име, номер на Карта, срок на валидност и последните три цифри, изписани върху панела на гърба на Картата с наклонен шрифт (CVV2, CVC2). Ако плащането се извършва на интернет сайт на търговец, включен в 3-D Secure програми, Картодържателят потвърждава операцията в съответствие с изискванията за Strong Customer Authentication (еднократна парола, биометрични данни или друго). Ако Картодържателят дава съгласие за извършване на плащания по инициатива на или чрез търговеца (получателя), се прилага задълбочено установяване на идентичността на Картодържателя. Ако

плащането се извършва в интернет сайт или мобилно приложение, в които Картодържателят предварително е регистрирал Картата си, и съответният търговец участва в програмите на международните картови организации за автоматично обновяване на картовите данни, то Картодържателят няма да е необходимо в случай на подновяване/преиздаване на Картата да я регистрира отново в този сайт/приложение, за да продължи да извършва плащания.

71. Картодържателят е длъжен да пази в тайна номера на своята Карта, както и CVV2/ CVC2 и кодовете/начините за потвърждаване на плащания в интернет съгласно условията на раздел VIII.4 по-долу.

72. При операции по чл.67.4 плащанията се извършват съгласно правилата на оператора на системата или мобилното приложение. Банката не е страна в правоотношенията между Картодържателя и оператора на системата за интернет плащания.

### VIII.3. БЕЗКОНТАКТНО ПЛАЩАНЕ

73. Безконтактно плащане се осъществява чрез доближаване на Картата на разстояние 1-2 см до мястото на ПОС/ATM терминално устройство, обозначено със специалния знак за безконтактно



плащане. Картата не се поставя в терминалното устройство. След въвеждане на сумата на терминала, Картодържателят доближава и задържа Картата до обозначеното място, до получаване на потвърждение за успешно плащане чрез звуков и светлинен сигнал.

74. Операции по чл. 67.1 могат да бъдат извършвани и безконтактно на терминални устройства, предоставящи възможност за безконтактно плащане в България и в чужбина. Тези плащания могат да се осъществят и без да се изисква потвърждение с въвеждане на ПИН. Максималната сума, до която не се изисква въвеждане на ПИН, се определя за всяка държава от международните картови организации, но тя е не по-висока от 50 евро или съответната равностойност в местна валута. Информация за сумата, валидна за България, може да бъде намерена в официалния сайт на Банката – [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg). Въвеждане на ПИН е възможно да не се изисква и при безконтактно плащане на терминал за самообслужване с цел плащане на такса за транспорт или паркинг. Въвеждане на ПИН се изисква след извършване на пет последователни безконтактни плащания или след осъществяване на последователни безконтактни плащания, общата стойност на които надвишава 150 евро (или съответната равностойност в местна валута). От съображения за сигурност е възможно изискване за въвеждане на ПИН и при безконтактни плащания под определена за съответната държава сума. Безконтактни операции с Картата могат да бъдат извършвани и чрез дигитален портфейл, като в тези случаи потвърждението им е според съответните условия на дигиталния портфейл, с които Картодържателят се запознава и съгласява.

75. С подписване на Договора Картодържателят потвърждава, че е запознат и се съгласява с вида на разплащане, методите на нареждане и изпълнение на транзакциите, извършени Картата, съгласява се, че Банката ще изпълнява всяко наредено безконтактно плащане, като задължава Сметката с наредената сума и я превежда по сметката на получателя на плащането, дори в случаите на недостатъчна наличност по Сметката. В случай на недостатъчна наличност при счетоводната обработка на безконтактно плащане, по Сметката се формира неразрешен овърдрафт по реда на чл.282 по-долу.

### VIII.4. СИГУРНИ ПЛАЩАНИЯ В ИНТЕРНЕТ (3-D Secure)

76. С цел да осигури допълнителна сигурност за Картодържателят при извършване на плащания в интернет, Банката регистрира всички издадени Карти за услугата Сигурни плащания в интернет (3-D Secure).

77. При всяко плащане в интернет страници на търговци, участващи в 3-D Secure програми, Картодържателят потвърждава операцията, като потвържденията могат да бъдат осъществявани чрез въвеждане на специално генерирана еднократна парола, използване на биометрични данни или друго.

78. При изпълнение на плащания в интернет страници на търговци Банката не прилага задълбочено установяване на идентичността, на Картодържателя в следните случаи:

78.1. Операцията не надвишава 30 евро (или съответната равностойност в местна валута) и кумулативната стойност на предишните операции без прилагане на задълбочено установяване на идентичността не надвишава 100 евро (или съответната равностойност в местна валута) или броят на предишните операции без прилагане на задълбочено установяване на идентичността не надвишава пет последователни операции.

78.2. Картодържателят се е регистрирал за повтарящи се операции с еднакъв размер при определен търговец (тип абонамент или чрез създаване на профил при определен търговец).

78.3. Операцията е с ниска степен на риск съгласно механизмите за мониторинг на операциите прилагани от Банката.

79. Банката не носи отговорност и понесените загуби са за сметка на Картодържателя в случай на неправомерно използване на Картата в интернет след узнаване на кода/начина за потвърждаване от трети лица.

80. Банката не носи отговорност за неполучен от Картодържателя SMS с код за потвърждение в чужбина, при невъзможност за доставяне на известията от съответните доставчици на мобилни комуникации.

81. Банката не носи отговорност за погрешно подаден от Картодържателя номер на мобилен телефон

82. Банката не е страна в спорове за условията на плащането, доставка, цена, гаранция, застраховки и др., които Картодържателят урежда директно с търговеца.

### **VIII.5. ИЗВЕЩЯВАНЕ**

83. Банката предоставя на Картодържателят, заявил услугата Известяване, информирани чрез кратки текстови съобщения или съобщения на електронна поща (известия), за което Картодържателят дължи такса съгласно Тарифата на Банката.

84. Картодържателят може по всяко време да заяви промяна на данни, деактивирани или временно спиране на услугата Известяване.

85. Известяването предоставя възможност за получаване на следните видове известия:

85.1. за всяка извършена транзакция с Картата, авторизирана в режим онлайн на АТМ/ПОС. Операция в режим онлайн представлява операция с Картата, при която в реално време се получава одобрение за операцията от Банката в ролята и на издател на Картата и по смисъла на Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти;

85.2. промяна на статус на Картата (активиране, блокиране);

85.3. други.

86. Известието по чл.85.1 съдържа следната информация: дата и час на операцията, сума и валута на операцията, име или адрес на търговец, притежаваш АТМ/ПОС терминала, име на Карта, разполагаемо салдо по Картата след операцията.

87. За транзакции в режим офлайн (при които не се изисква одобрение на операцията от Банката в реално време) не се изпращат известия и те се отразяват в извлечението по Сметката.

88. Известяване се предлага за Основна карта и за Допълнителни карти, като за Основната карта се изпращат всички известия по чл.85, а за Допълнителните карти – само известията по чл.85.1. Картодържателят получава известията за Основната и всички Допълнителни карти, а Допълнителният картодържател получава само за транзакциите, извършени с Допълнителната карта.

89. Банката не гарантира и не носи отговорност, в случай че доставчикът на мобилни комуникации/интернет услуги не осигури получаването или ненавременното получаване на известията, когато неполучаването или ненавременното получаване се дължат на обстоятелства, независещи от Банката – проблеми с преносната комуникационна среда на съответните доставчици на мобилни комуникации/интернет услуги, форсмажорни обстоятелства и др.

90. Банката не гарантира и не носи отговорност, в случай че доставчикът на мобилни комуникации/интернет услуги не осигури получаването на известията или те се получават със закъснение.

91. Банката не носи отговорност за погрешно подадени от Картодържателя номера на мобилни телефони и адреси на електронна поща.

92. При неизвършване или некачествено извършване на услугата Известяване, независимо от причината за това, отговорността на Банката се ограничават до размера на получената такса за съответната услуга.

### **VIII.6. ДОПЪЛНИТЕЛНА КАРТА**

93. Банката издава по искане на Картодържателя към Основната му карта Допълнителна/и карта/и на физическо лице на възраст над 14 години. При издаване на Допълнителна карта същата се обслужва от Сметката на Основната карта. Издаването и ползването на Допълнителните карти е изцяло на собствен риск и отговорност на Картодържателя, на който е издадена Основната карта.

94. Допълнителната карта се получава от Допълнителния картодържател след приемане на настоящите Общи условия.

*Общи условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица*

95. Основният картодържател посочва операционни лимити за Допълнителната карта.

96. Основният картодържател поема отговорността за всички действия, извършени с Допълнителната карта. Всички операции и такси по операции, извършени с Допълнителна карта, са за сметка на Основния картодържател.

97. С Допълнителната/ите карта/и могат да се извършват всички операции, посочени в чл.67.

98. Всички останали условия, залегнали в раздел VIII от настоящите Общи условия, са валидни и за Допълнителната карта.

99. Единствено Основният картодържател има право да променя операционните лимити на Допълнителните карти.

100. Допълнителният картодържател може да активира притежаваната от него Допълнителна карта, единствено в случай на блокирана Карта в следствие на последователно въвеждане на три грешни ПИН.

101. Основният картодържател има право да блокира Допълнителната карта без съгласието на Допълнителния картодържател.

102. Допълнителната карта се деактивира автоматично с прекратяване на Искането-договор, сключен с Основния картодържател.

### **VIII.7. БЛОКИРАНЕ. АКТИВИРАНЕ. ДЕАКТИВИРАНЕ**

103. Активиране е привеждане на Картата в статус "активна". Активна карта е Карта, с която Картодържателят може да извършва операции (платежни и неплатежни) на терминални устройства АТМ, ПОС и др.

104. Картата се блокира в необходимия за обработка технологичен срок на основание:

104.1. съобщение по телефон за изгубена, открадната, забравена/задържана на АТМ, отнета или използвана по друг неправомерен начин Карта;

104.2. подадено от Картодържателя или трето лице писмено заявление;

104.3. последователно въвеждане на три грешни ПИН;

104.4. неспазване на настоящите Общи условия от страна на Картодържателя;

104.5. получено писмено съобщение в Банката за наложен заповърху сметките на Картодържателя;

104.6. сигурността на Картата;

104.7. употреба на Картата с цел измама;

104.8. при съмнение за неправомерно ползване на Картата.

105. Картата се активира в необходимия за обработка технологичен срок на основание подадено писмено заявление от Картодържателя за активиране на Карта, блокирана поради:

105.1. последователно въвеждане на три грешни ПИН;

105.2. желание на Картодържателя.

106. Картата се активира служебно от Банката в необходимия за обработка технологичен срок на основание:

106.1. първоначално предаване на Карта на Картодържателя;

106.2. получаване на съобщение за вдигане на наложен запов по установения от закона ред;

106.3. след отпадане на санкцията за неспазване на настоящите Общи условия от страна на Картодържателя.

107. Картата се деактивира в необходимия за обработка технологичен срок на едно от следните основания:

107.1. прекратяване действието на Искането-договор;

107.2. неполучена от Картодържателя Карта в срок от шест месеца след издаването ѝ;

107.3. издаване на нова Карта, заменяща действащата към момента Карта, след изтичане срока ѝ на валидност (подновяване);

107.4. връщане на нова Карта с отпечатани грешни данни или технически неизправна.

108. Деактивирана Карта не може да бъде повторно активирана и следва да бъде унищожена.

109. Преиздадена/подновена Карта се получава след връщане на старата.

110. Преиздаване/подновяване на Картата се извършва:

110.1. служебно от Банката при изтичане срока на валидност на старата (подновяване);

110.2. след подаване на писмено заявление и по следните причини: изгубена или открадната Карта, връщане на нова Карта с отпечатани грешни данни или технически неизправна/нечетима, друга причина, посочена от Клиента (преиздаване);

110.3. служебно от Банката при съмнение за неправомерно използване на Картата (преиздаване).

111. Банката не подновява Картата за нов срок на валидност в следните случаи:

111.1. не са извършвани операции с Картата повече от шест месеца преди месеца на подновяване;

111.2. неспазване на задълженията на Картодържателя по VIII.9. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ и VIII.10. ОТГОВОРНОСТИ от настоящите Общи условия;

111.3. при неподновяване на Картата за нов срок на валидност, Договорът остава в сила по отношение на Сметката. В случай че Клиентът отново заяви издаването на платежен инструмент, дължи такса съгласно Тарифата.

112. При уведомяването на Банката за блокиране на Картата, Картодържателят или трето лице съобщава трите си имена, ЕГН и по възможност номер на Картата. Уведомяването се извършва на телефони 0700 10 000 (Vivacom) и 1721 (A1 и Telenor), в работно време на Банката, както и денонощно на телефон 02/9624 102.

113. Банката води регистър на всички постъпили уведомления като вписва дата, час и име на лице, извършило уведомлението.

114. Картодържателят или трето лице е длъжен да подаде в работно време на Банката писмено заявление за блокиране на Картата в срок до три работни дни от уведомяването по телефона.

115. В случай че Картодържателят се намира в чужбина по време на инцидента, той може да се свърже директно на безплатните телефони за спешни случаи с банкови карти, указани в съответните интернет адреси: [www.visa.com](http://www.visa.com), [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).

Препоръчително е Картодържателят да информира местната полиция, за да получи съдействие и документ за инцидента.

116. Банката си запазва правото по всяко време и без да е длъжна да посочва причина, да изисква, блокира и/или деактивира Картата. В тези случаи Банката уведомява Картодържателя за предприетите действия по телефон и/или чрез SMS/e-mail/друго електронно съобщение, писмо преди блокирането/деактивирането или непосредствено след това.

117. Банката си запазва правото по всяко време да блокира достъпа до Сметката при подозрение за използване на Сметката с цел измама.

#### **VIII.8. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БАНКАТА**

118. Да издаде Карта на името на Картодържателя по условията на Искането-договор и настоящите Общи условия.

119. Да предлага на Картодържателя отстъпки или други условия, определени като промоционални, или специални условия в съответствие с вътрешните правила на Банката, на различни групи Клиенти или през определен период.

120. Да не разкрива ПИН за Картата или друг подобен код на никого, освен на самия Картодържател.

121. Да блокира своевременно Картата след получаване на уведомление по чл.104, дори в случаите когато Картодържателят е действал умишлено или с груба небрежност.

122. Да начислява служебно общата сума на плащанията, тегленията, дължимите лихви, такси, комисиони и други разходи на Банката, свързани с ползването на Картата, за сметка на наличността по Сметката, а при недостатъчна наличност – за сметка на неразрешен овърдрафт по Сметката.

123. Да предоставя на картовите организации, картовите оператори (БОРИКА, Visa/Mastercard и/или RPC\*) информация за наличността по Сметката и размера на операционните лимити, свързани с използването на Картата, за което Картодържателят дава своето неотменимо съгласие с подписването на Искането-договор и настоящите Общи условия.

\* RPC (Regional Processing Center, Bratislava) – картов оператор.

124. Да осчетоводява операциите, които Картодържателят е извършил, в реда на постъпване на заявките, освен в случаите на принудително изпълнение.

125. Да коригира технически пропуски при осчетоводяване на операции или грешно осчетоводени операции, като дебитира/кредитира Сметката, за което Картодържателят дава своето неотменимо съгласие с подписването на Искането-договор и настоящите Общи условия.

126. Да изготвя всеки месец Извлечение, свързано с ползването на Картата през предходния месец.

127. Да поддържа в 5-годишен срок записана информация, която позволява проследяване на операциите.

128. Да запознава Картодържателя с вида и размера на дължимите лихви, такси и комисиони, съгласно действащата Тарифа на Банката и съгласно правилата на картовите организации.

129. Банката има право служебно и без предизвестие до Картодържателя да закрие Сметката при прекратяване на Искането-договор на основание чл.62, изр. Второ, и чл.63, изр. Второ, от настоящите Общи условия.

#### **VIII.9. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ**

130. Да ползва Картата само лично в съответствие с настоящите Общи условия и да я пази с грижата на добър стопанин.

131. Да ползва Картата съобразно уговорения начин и цели, като не противодейства с това на действащото българско законодателство, включително чрез покупки и плащания, забранени от него.

132. Да получи издадената/преиздадената/подновената му Карта не по-късно от шест месеца от датата на подписване на Искането-договор/преиздаване/подновяване на Картата.

133. Да пази в тайна своя ПИН, както и кодовете по раздел VIII.4. по-горе, и да вземе всички необходими мерки срещу узаването им от трети лица.

134. Да не записва своя ПИН, кодовете по раздел VIII.4 по-горе, други подобни кодове или удостоверителна информация по начин, който дава възможност за узаването им от друго лице, включително върху Картата или каквато и да е друга вещь, която носи заедно с Картата.

135. Да извършва посочените в чл.67 операции с Картата при достатъчна наличност по Сметката над минималния неснижаем остатък, но не повече от одобрените от Банката операционни лимити.

136. Да променя параметрите и операционните лимити по Картата, като подава заявление в Банката.

137. Да осигурява достатъчна наличност по Сметката, за да покрива точно и навреме задълженията, възникнали във връзка с извършени операции и свързаните с тях лихви, такси и комисиони съгласно действащата към момента Тарифа на Банката.

138. Да заплаща сума на операции, лихви, такси и комисиони, съгласно действащата към момента Тарифа на Банката, като дава своето неотменимо съгласие да бъдат събирани служебно за сметка на наличността по Сметката, а при недостатъчна наличност, за сметка на неразрешен овърдрафт по Сметката.

139. Да получава извлечения по Картата, като без неоснователно забавяне уведоми Банката за неразрешени и неточно изпълнени операции при условията на чл.153 и чл.154 по-долу.

140. Картодържателят дава своето неотменимо и безусловно съгласие Банката служебно да събира своите вземания, произтичащи от и във връзка с Договора, от всички негови сметки при Банката и/или да прихваща вземанията си срещу всякакви авоари на Картодържателят при нея.

141. Когато събирането на вземанията по чл.140 се извършва от сметки във валута, различна от валутата на Картата, обмяната се извършва по съответния курс на Банката за деня, в който се осъществява събирането, като курсовите разлики са за сметка на Картодържателя.

142. Да уведоми незабавно Банката за:

142.1. унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправилен начин на Картата, както и узаване на ПИН от трето лице;

142.2. извършването на операция, която не е одобрена от Картодържателя;

142.3. установена от него грешка при отразяване на операциите с Картата от Банката.

143. Да поиска преиздаване в случай на изгубване или кражба на Картата като попълни заявление и го представи в Банката.

144. Да уведоми писмено Банката в едномесечен срок преди изтичане срока на валидност на Картата, в случай че не желае тя да му бъде подновена за нов период.

#### **VIII.10. ОТГОВОРНОСТИ**

145. В случай на неразрешена транзакция Банката възстановява на Картодържателя стойността на неразрешената платежна операция и когато е необходимо, възстановява Сметката на Картодържателя в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на транзакция, незабавно и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден след получаване на уведомлението от Банката, освен когато Банката има основателни съмнения за измама, за което Банката уведомява съответните компетентни органи. Вальорът на заверяване на платежната Сметка на Картодържателя е не по-късно от датата, на която Сметката е била задължена със сумата на неразрешената платежна операция.

145.1. Разпоредбата на чл. 145 не се прилага и Картодържателят понася загубите, свързани с неразрешените транзакции, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена карта, в размер до 100 лв.

145.2. Картодържателят понася всички загуби, независимо от размера им, свързани с неразрешени транзакции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от

задълженията си по чл.75 от ЗПУПС умишлено или поради груба небрежност.

146. Страните се съгласяват, че Картодържателят е нарушил задълженията си по чл.75 от ЗПУПС с груба небрежност, когато:

146.1. е съхранявал Картата заедно с документ, съдържащ записан върху него ПИН;

146.2. е съобщил ПИН и/или кодовете по раздел VIII.4 по-горе на трето лице, включително на член от семейството си или роднина;

146.3. е давал Картата за ползване от трето лице или се е съгласил, или е допуснал Картата да бъде използвана от трето лице;

147. След уведомяване по реда на чл.75, т.2 от ЗПУПС, Картодържателят не понеса никакви имуществени вреди, произтичащи от използване на изгубена, открадната или незаконно присвоена Карта с изключение на случаите, когато Картодържателят е действал чрез измама.

148. След получаване на Картата всички последици от действия, извършени с Картата, както и всички последици от операции, извършени чрез съобщаване на информация за Картата, са за сметка на Картодържателя.

149. Картодържателят носи наказателна и/или гражданска отговорност по съдебен ред в следните случаи:

149.1. при измама и неправомерно ползване на Картата;

149.2. при нарушаване на задълженията си по опазване на Картата, ПИН, кодовете по раздел VIII.4. по-горе при умисъл или груба небрежност;

149.3. при използване на Карта с изтекъл срок на валидност, блокирана, деактивирана или подправена.

150. Банката не носи отговорност, ако подаденото от трето лице писмено заявление или съобщение по телефон за изгубване, кражба, отнемане или използване по друг неправомерен начин на Картата е с невярно съдържание и Банката е предприела необходимите мерки за блокирането на Картата. Банката не носи отговорност за вреди, загуби или пропуснати ползи, които биха могли да възникнат от това.

151. Банката не носи отговорност, ако търговец или търговска организация по някаква причина откаже да приеме плащане на Картата, както и в случай че иницирано от Картодържателя плащане не може да бъде извършено с Картата по технически, комуникационни или други причини, извън контрола на Банката.

152. Банката не носи отговорност за сделки, при които плащането е извършено с Карта. Това се отнася за всички възможни и допустими рекламации на платени стоки или услуги, както и при други спорове, които се уреждат пряко със засегнатата насрещна страна.

### **VIII.11. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

153. Картодържателят следва да възрази пред Банката срещу неразрешени и неточно изпълнени операции, които се съдържат в Извлечението без неоснователно забавяне, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на Сметката му. При отказ от страна на Банката или при неудовлетвореност от решението ѝ, Картодържателят може да претендира връщане на суми от неразрешените или неточно изпълнените операции пред Помирителната комисия по чл.161 по-долу, пред друга помирителна институция, съд или арбитраж в рамките на общите законови давности срокове. Счита се, че Картодържателят е узнал за неразрешената или неточно изпълнена операция най-късно с получаване на месечното Извлечение по чл.54 и/или в случай че е информиран с SMS или по друг начин от страна на Банката. Картодържателят следва да подаде възражение в писмен вид в офис на Банката. За необоснованите рекламации на операции Картодържателят заплаща такса съгласно действащата Тарифа на Банката.

154. Картодържателят има право да поиска от Банката в срок до 56 дни от датата, на която е била задължена Сметката, възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция, когато тя е наредена от или чрез търговеца (получателя) и са спазени следните условия:

а. Към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност и

б. Стойността на платежната операция надвишава очакваната от Картодържателя стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции и други специфични за случая обстоятелства.

155. Разглеждането на постъпили възражения се извършва според правилата на картовите организации и разпоредбите на действащото българско законодателство.

156. При разглеждане на постъпили възражения от Картодържател Банката има право да изиска и следва да получи в срок от 5 работни дни допълнителни документи и информация, необходими за удостоверяване на възражението пред насрещната Банка. След изтичане на този срок Банката може да прекрати разглеждането на

*Общи условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица*

възражението.

157. Банката се произнася с писмено решение по постъпилото възражение в определения от ЗПУПС срок.

158. При получаване на доказателства, удостоверяващи неоснователност на възражението, Банката дебитира служебно Сметката на Картодържателя с установената от нея сума във връзка с възражението. С подписването на Договора и настоящите Общи условия, Картодържателят дава своето безусловно съгласие за дебитиране на Сметката в тези случаи.

159. По искане на Картодържателя Банката иницира арбитражна процедура пред картовите организации за разрешаване на оспорено плащане, като всички такси и комисиони са за сметка на Картодържателя.

160. Банката уведомява Картодържателя за всички предприемани действия, които биха довели до задължение за заплащане на допълнителни такси и комисиони от Картодържателя.

161. Когато решението не удовлетворява Картодържателя, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове, съгласно разпоредбите на ЗПУПС и Правилника за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове.

162. Помирителната комисия разглежда възражения, които не са отнесени за разрешаване пред съд, арбитражен съд или друга помирителна институция, както и ако няма сключена спогодба с другата страна.

163. Записванията на всички операции, извършени с платежна карта, са счетоводни документи по смисъла на Закона за счетоводството и се смятат за верни до доказване на противното.

### **VIII.12. СРОК НА ДОГОВОРА ЗА ДЕБИТНА КАРТА. ПРЕКРАТЯВАНЕ.**

164. Срокът на действие на Договора за дебитна карта е три години. Срокът се подновява автоматично за нов период, в случай че някоя от страните не го е прекратила едностранно.

165. При неподновяване на Картата за нов срок на валидност, Договорът остава в сила по отношение на Сметката.

166. Договорът се прекратява от Картодържателя:

а. след едномесечно писмено предизвестие за отказ от подновяване на Картата и при условие че Картодържателят е погасил всички свои задължения към Банката;

б. след едномесечно писмено предизвестие по всяко време на действие на Договора и при условие че Картодържателят е погасил всички свои задължения към Банката.

167. Картодържателят носи отговорност за всички операции, извършени с Картата след датата на подаване на предизвестие за прекратяване на Договора..

168. Банката има право едностранно без предизвестие да прекрати Договора в следните случаи:

а. при неспазване на което и да е задължение и/или отговорност по настоящите Общи условия от страна на Картодържателя;

б. ако Картодържателят не е получил Картата, след изтичане на шест месеца считано от сключването на Договора или преиздаването/подновяването на Картата.

169. Банката има право едностранно с двумесечно писмено предизвестие да прекрати Договора.

170. С прекратяването на Договора правото на Картодържателя за ползване на Картата се прекратява (Картата се деактивира), всички вземания на Банката по Договора стават изискуеми.

171. Закриване на Сметката от Картодържателя и разпореджането със средствата по Сметката, при наличие на таква се допуска след изтичане на срока на предизвестията и при условие че са изпълнени условията на чл. 166 по-горе.

172. Прекратяването на Договора не освобождава Картодържателя от задължение за погасяване на всички свои дългове към Банката, свързани с ползване на Картата.

173. При прекратяване на Договора от страна на Банката Картодържателят не дължи такси или неустойки за прекратяването.

### **IX. РАЙФАЙЗЕН ОНЛАЙН**

174. Настоящите Общи условия регламентират отношенията между Райфайзенбанк (България) ЕАД, наричана по-нататък Банката и Клиента – физическо лице, титуляр по сметки или продукти с достъп в Райфайзен ОНЛАЙН и ОНЛАЙН Потребител – физическо лице, оторизирано да извършва справки – пасивен достъп и/или да извършва справки и да подписва и изпраща нареждания за платежни операции, заявки и декларации – активен достъп.

175. Услугите, предлагани чрез електронен канал за достъп от Банката, са продукта Интернет банкиране, достъпът до който се осъществява чрез интернет сайт на услугата [www.online.rbb.bg](http://www.online.rbb.bg) или чрез специализирано приложение за мобилни устройства –

“РайМобайл”, двете наричани за краткост по-нататък “Райфайзен ОНЛАЙН”.

176. Райфайзен ОНЛАЙН предлага следните възможности на Клиента:

176.1. Получаване на информация за актуален баланс по сметка/и;

176.2. Получаване на информация за движения по сметка/и;

176.3. Информация за валутни курсове.

177. Електронният канал за достъп – банкиране чрез интернет сайт на услугата предлага следните възможности:

177.1. За потребители с пасивен и активен достъп:

177.1.1. Получаване на информация за актуален баланс по сметка/и;

177.1.2. Получаване на информация за движения по сметка/и;

177.1.3. Информация за наличности и движения по банкови карти;

177.1.4. Информация по депозити;

177.1.5. Информация по кредити;

177.1.6. Информация за валутни курсове;

177.1.7. Информация за договорни фондове;

177.1.8. Достъп до извлечения по сметки и продукти.

177.1.9. Създаване и преглед на електронни заявки за банкови продукти и услуги;

177.1.10. Промяна на потребителско име и парола за достъп до системата;

177.1.11. Справка за времето на ползване на системата от съответния ОНЛАЙН потребител;

177.1.12. Пощенска кутия;

177.1.13. Бързи връзки към всяка от функционалностите;

177.1.14. Персонализиране изгледа на потребителя.

177.2. За потребители с активен достъп:

177.2.1. Нарещдане за вътрешно-банкови и междубанкови преводи и искания за директен дебит в местна валута;

177.2.2. Нарещдане за преводи в чуждестранна валута;

177.2.3. Попълване на електронни форми и заявки за депозити и изпращане на допълнителни документи, изисквани за съответен вид преводи;

177.2.4. Обмяна на валута между сметки на Клиента в Банката;

177.2.5. Генериране на автоматично платежно нареждане за електронни фактури, в случай че потребителят ползва услугата Е-фактура на Банксервиз АД;

177.2.6. Подписване и изпращане на нареждания за платежни операции при активен достъп в Райфайзен ОНЛАЙН;

177.2.7. Създаване, активиране и изтриване на нареждания за периодични преводи;

177.2.8. Подписване и изпращане на електронни заявки за банкови продукти и услуги;

177.2.9. Откриване и закриване на депозити;

177.2.10. Активни операции с договорни фондове (записване на дялове, прехвърляне на дялове и обратно изкупуване). Услугите Информация за договорни фондове и Активни операции с фондове са достъпни само за клиенти на Райфайзен Асет Мениджмънт;

177.2.11. Независимо от броя на платежните операции заявени за изпълнение от Клиента през функционалности за групирано нареждане от типа „Пакетен превод в евро към ЕИП“, Банката прилага платежните правила и ограничения, които Клиентът е заявил за съответния тип групирано плащане.

177.3. Плащане на битови сметки:

177.3.1. Еднократно плащане на битови сметки

177.3.2. Абонамент за периодично плащане на битови сметки:

- с изрично потвърждение

- автоматично

177.3.3. Промяна и изтриване на абонаментна плащане на битови сметки

178. Електронният канал за достъп – банкиране чрез специализирано приложение за мобилни устройства (смартфони, планшети и др.) – РайМобайл предлага следните възможности:

178.1. За потребители с пасивен и активен достъп:

178.1.1. Получаване на информация за актуален баланс по сметка/и;

178.1.2. Получаване на информация за движения по сметка/и;

178.1.3. Информация за наличности и движения по банкови карти;

178.1.4. Информация по депозити;

178.1.5. Информация по кредити;

178.1.6. Други информативни услуги за използваните банкови продукти и услуги, новини и др.

178.2. За потребители с активен достъп:

178.2.1. Нарещдане за вътрешно-банкови и междубанкови преводи и искания за директен дебит в местна валута;

178.2.2. Нарещдане за преводи в чуждестранна валута;

178.2.3. Обмяна на валута между сметки на Клиента в Банката;

178.2.4. Подписване и изпращане на нареждания за платежни операции при активен достъп в Райфайзен ОНЛАЙН.

178.3. Плащане на битови сметки:

178.3.1. Еднократно плащане на битови сметки

178.3.2. Абонамент за периодично плащане на битови сметки:

- с изрично потвърждение

- автоматично

178.3.3. Промяна и изтриване на абонаментна плащане на битови сметки

179. Извършване на активни операции в Райфайзен ОНЛАЙН, по чл. 177.2 и чл. 178.2 се осъществява след задълбочено установяване на автентичността на Клиента чрез следните средства за идентификация и авторизация:

179.1. Потребителско име и парола за достъп в комбинация с еднократен оторизационен код с временна валидност, изпратен от Банката чрез SMS съобщение на мобилен номер на - името на съответния потребител (за операции с единичен размер до 20 000 лева или равностойност в чуждестранна валута (изчислена по фиксинг))

179.2. Потребителско име и парола за достъп в комбинация с еднократен оторизационен код, генериран от хардуерно токен устройство или специализирано приложение за мобилни устройства „Райфайзен Токен“ – софтуерен токен (общо наричани за краткост „токен“) - без ограничение в размера на операциите

180. Банката не изпълнява платежни операции в Райфайзен ОНЛАЙН при неизпълнение от страна на ОНЛАЙН потребителя на авторизационните условия;

181. При нареждане на преводи между лични сметки на Клиенти физически лица, регистрирани в Райфайзен ОНЛАЙН, Банката не изисква авторизация с някое от горепосочените средства.

182. Банката има право да увеличава или ограничава обхвата на услугата Райфайзен ОНЛАЙН, включително и да променя техническата процедура, касаеща извършването на услугите чрез електронни канали за достъп. Тези действия на Банката се основават на промени в изискванията на действащото законодателство, съображения за сигурност или подобрения в съответния продукт.

## **IX. 1. РЕГИСТРАЦИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА РАЙФАЙЗЕН ОНЛАЙН**

183. За да ползва услугите Райфайзен ОНЛАЙН, Клиентът попълва Искане-договор или друго Искане за регистрация със съдържание и форма, определени от Банката. Ако услугата е заявена по електронен път, на Клиента се предоставят следните права: информация за сметки и продукти, преводи между собствени сметки и плащане на битови сметки.

184. С подаването на искането по чл. 183 в офис на Банката или по електронен път на [online.rbb.bg](http://online.rbb.bg) или през специализираното приложение за мобилни устройства, Клиентът декларира, че е запознат и приема настоящите Общи условия. Клиентът се задължава да запознае ОНЛАЙН Потребителя с настоящите Общи условия.

185. Договорните отношения между Банката и Клиента относно ползването на Райфайзен ОНЛАЙН влизат в сила след подписване на искане за регистрация за услугата от Клиента, предоставяне на пълномощия за достъп на ОНЛАЙН Потребителя и получаване на потребителското име и паролата (в запечатан плик) от ОНЛАЙН Потребителя или след завършване на онлайн регистрацията на [online.rbb.bg](http://online.rbb.bg) или през специализираното приложение за мобилни устройства.

Отношенията между страните се уреждат от настоящите Общи условия, конкретните условия, посочени от Клиента в искането за регистрация, действащите Тарифа и Общите условия за делова дейност на Банката, както и Ръководство за потребителя, публикувани в страниците на Банката [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg) и [online.rbb.bg](http://online.rbb.bg).

186. ОНЛАЙН Потребителят получава достъп до Райфайзен ОНЛАЙН един работен ден след получаване на потребителското си име и парола от офис на Банката. ОНЛАЙН Потребителят получава SMS известие на номера за контакт, посочен в заявлението, след като полученият ПИН-плик за достъп до системата вече е активен.

187. Банката предоставя потребителско име и парола за достъп лично на всеки ОНЛАЙН Потребител в офис на Банката. При онлайн регистрация, Клиентът задава своето потребителско име и парола в момента на регистрация.

188. Ако предварително е заявил ползването на активни услуги в Райфайзен ОНЛАЙН, Клиентът има възможност да избере по какъв начин ОНЛАЙН Потребителят ще авторизира направените нареждания съгласно чл. 177.2 и чл. 178.2, като укаже това в



искането за регистрация за услугата и предоставяне на банкови услуги.

189. В случай че е избран като начин за авторизиране на активни транзакции – еднократен код, изпратен от Банката чрез SMS, в искането за ползване Клиентът трябва да посочи мобилен номер. На посочения мобилен номер ОНЛАЙН Потребителят ще получава еднократен код за потвърждение на превод или електронна заявка, който съдържа детайли за операцията

Банката не носи отговорност когато ОНЛАЙН Потребителят не получи изпратения SMS, поради липса на договорни отношения на Клиента с мобилния оператор и/или технически причини, свързани с мобилния оператор или техническите средства на ОНЛАЙН Потребителя (напр. липса на обхват, роуминг покритие, изключен телефон и др.) или ако ОНЛАЙН Потребителят е променил телефонния си номер, без да е уведомил за това Банката, както и в случай на загуба или кражба.

190. Токените се получават от офис на Банката срещу такса за ползване съгласно действащата Тарифа на Банката.

191. Токенът и еднократният код, изпратен от Банката чрез SMS, служат само за авторизация в системата Райфайзен ОНЛАЙН и не могат да бъдат ползвани за никакви други цели.

## **IX.2. ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, ПРЕДЛАГАНИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ**

192. Достъпът до Райфайзен ОНЛАЙН се осъществява чрез официалната интернет страница [www.online.rbb.bg](http://www.online.rbb.bg), от официалния сайт на Райфайзенбанк (България) ЕАД <https://www.rbb.bg> или чрез специализирано приложение за мобилни устройства РайМобайл, съгласно публикуваните от Банката Инструкции за сигурност.

193. Банката има право да изиска допълнителна верификация при вписване на ОНЛАЙН Потребителя чрез еднократна парола, изпратена от Банката чрез SMS на мобилния телефон за контакт, посочен в искането за Райфайзен ОНЛАЙН.

194. ОНЛАЙН потребителят има право да избере бърз достъп до специализираното мобилно приложение, след като се идентифицира с потребителското си име и парола за Райфайзен ОНЛАЙН. Активирането на бърз достъп до мобилното приложение се извършва съгласно публикуваните Инструкции за сигурност, като този начин не отменя или променя входа с потребителско име и парола на ОНЛАЙН Потребителя.

195. Всички действия, извършени от името на Клиента след успешно идентифициране на ОНЛАЙН Потребителя с въвеждане на потребителско име и парола и/или авторизация с токен, еднократен код, изпратен от Банката чрез SMS, представляват валидни подписани писмени изявления, обвързващи Клиента. Идентифицирането с потребителско име и парола, токен, еднократен код, изпратен от Банката чрез SMS имат действието на електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис.

196. Изпълняването от страна на Банката на преводи в местна и чуждестранна валута, преводи между местни и чуждестранни лица, изплащане на трудови възнаграждения, и други активни транзакции, наредени от ОНЛАЙН Потребителя през Райфайзен ОНЛАЙН, се извършва в съответствие с изискванията на действащите нормативни актовете, и тези, регламентирани тяхното приложение.

197. Банката изисква представянето на необходими документи по електронен път или на хартиен носител в съответствие с изискванията на действащото законодателство и Общите условия за делова дейност на Банката в сила към дадения момент.

198. Получените платежни нареждания през Райфайзен ОНЛАЙН, наредени от ОНЛАЙН Потребителя, се обработват в обичайния за Банката срок, регламентиран в действащата Тарифа на Банката, съобразно законоустановените срокове.

199. Банката може да изиска допълнително потвърждение на електронно платежно нареждане, дори когато то е подписано със средство за авторизация, като осъществи контакт с ОНЛАЙН потребителя. За тази цел се използва телефонния номер, посочен в искането за Райфайзен ОНЛАЙН. Банката си запазва правото да забави или откаже изпълнението на електронния превод в случай че: – не успее да осъществи контакт с ОНЛАЙН потребителя

– има съмнение за автентичността на ОНЛАЙН потребителя

200. За дата на откриване на депозит, чиято заявка за откриване е изпратена през Райфайзен ОНЛАЙН в почивен ден и след 17:00 часа в работен ден, се счита първия следващ работен ден.

201. Всички кредитни и дебитни записвания по сметките на Клиента се считат за окончателни след приключване на счетоводния ден.

202. Банката си запазва правото да изиска от Клиента допълнителна информация и/или Декларация по чл.6б, ал.2 и други приложими разпоредби от Закона за мерките срещу изпирането на

пари, във връзка с извършването на конкретна операция. В случай на отказ от страна на Клиента за попълване на такава декларация, Банката уведомява писмено дирекция "Финансово разузнаване" на Държавна агенция "Национална сигурност" в съответствие с разпоредбите на чл.72 от Закона за мерките срещу изпирането на пари.

203. ОНЛАЙН потребителят получава достъп до електронните си извлечения в Райфайзен ОНЛАЙН, като в системата се пази електронен архив на документите 18 месеца след генерирането им.

204. В случай че ОНЛАЙН потребителят желае да има достъп до електронните си извлечения по-дълъг срок, следва да архивира генерираните извлечения на свой твърд носител през текущата година.

205. Банката има право да налага ограничения за извършване на операции чрез Райфайзен ОНЛАЙН, които произтичат от изискванията на действащото законодателство, вътрешните правила на Банката, настоящите Общи условия и поддържането на необходимата сигурност на системите.

206. Банката има право временно или за постоянно да добавя нови или да блокира съществуващи услуги, извършвани в Райфайзен ОНЛАЙН без предизвестие.

## **IX.3. ПОЛЗВАНЕ НА ХАРДУЕРЕН ИЛИ СОФТУЕРЕН ТОКЕН**

207. На основание предявено писмено искане от Клиента, Банката предоставя на ОНЛАЙН Потребителя хардуерно токен устройство или специализирано приложение за мобилни устройства „Райфайзен Токен“ – софтуерен токен (общо наричани за краткост „токен“). Токенът представлява средство за авторизация при извършване на активни транзакции, в частност подписване и/или изпращане на нареждания от ОНЛАЙН Потребителя към Банката от името и за сметка на Клиента. Токенът бива два вида:

207.1. Хардуерен токен – електронно устройство генериращо еднократно валидни цифрови кодове на база сканирано изображение от Райфайзен ОНЛАЙН;

207.2. Софтуерен токен – специализирано приложение за мобилни устройства за потвърждение на нареждания, работещо в два режима: Офлайн – чрез генериране еднократно валидни цифрови кодове на база сканирано изображение от Райфайзен ОНЛАЙН; Онлайн режим – потвърждаване на нареждания при активна интернет връзка посредством известия изпратени на мобилното устройство.

208. След получаване на токена, ОНЛАЙН Потребителят носи съвместна отговорност с Клиента за последиците от всички действия, извършени с него.

209. ОНЛАЙН Потребителят носи наказателна и/или гражданска отговорност по съдебен ред в следните случаи:

209.1. При измама и неправомерно използване на токена;

209.2. При нарушаване на задълженията си по опазване на токена и ПИН-а.

210. Банката не носи отговорност в случай на извършена операция с токен, който е изгубен, откраднат, отнет или използван по друг неправомерен начин, в комбинация с правилно въведен ПИН.

211. Банката не носи отговорност, ако подаденото от трето лице писмено заявление или съобщение за изгубване, кражба, отнемане, подправяне или използване по друг неправомерен начин на токена е с невярно съдържание или е подправено и Банката е предприела необходимите мерки за блокирането му.

212. ОНЛАЙН Потребителят е длъжен при получаване на токена да зададе персонален идентификационен номер (ПИН).

213. ОНЛАЙН Потребителят е длъжен да съхранява токена и да го ползва само лично, с грижата на добър стопанин и в съответствие с условията за неговото активиране и ползване, в това число приложената към настоящите Общи условия инструкция за ползване на токен.

214. Банката е длъжна да предостави безплатно нов токен при проявен дефект на устройството в рамките на период от 1 година и 6 месеца от получаването му.

215. При загубване/ кражба на хардуерното устройство или при искане от страна на Клиента/Потребителя за предоставяне на нов токен извън случаите по чл.214 по-горе Банката предоставя на Клиента нов хардуерен токен срещу заплащане на валидната му към този момент цена съгласно действащата Тарифа на Банката.

## **IX.4. ПЛАЩАНЕ НА БИТОВИ СМЕТКИ ПРЕЗ РАЙФАЙЗЕН ОНЛАЙН**

216. Банката предлага на своите клиенти възможността да бъдат извършвани плащания – еднократно или периодично - на битови сметки към доставчици на комунални услуги за погасяване на текущи

периодични задължения чрез Райфайзен ОНЛАЙН. „Битова сметка“ означава парично задължение за използвани комунални услуги към съответния доставчик на тази услуга (напр. за вода, електричество, отопление, газ, Интернет, телефон, телевизия и други сходни услуги), което ОНЛАЙН потребителят е заявил за плащане чрез Райфайзен ОНЛАЙН.

С оглед предоставяне на услугата по плащане на битовите сметки, Банката е сключила договор с посредник, с който доставчиците на комунални услуги имат установени взаимоотношения. Банката получава от посредника информация относно конкретния размер на задълженията и срока за погасяването им.

Банката не е страна по договора за комуналната услуга между ползвачото я лице и неговия доставчик, респективно не носи отговорност: а) за качеството и фактическо предоставяне на комуналната услуга (освен ако услугата не е предоставена поради неплащане на задължение по вина на Банката) или б) за това дали битовата сметка съответства на реално използваната комунална услуга.

217. Услугата за плащане на битови сметки е достъпна само за ОНЛАЙН потребител, който е и титуляр на банковата сметка, от която се извършва плащането на битовата сметка.

218. Плащането на битови сметки не изисква потвърждаване със средство за авторизация.

219. ОНЛАЙН потребителят има възможност да избере следните начини за плащане на битови сметки:

219.1. Автоматично плащане на битови сметки: плащанията се извършват без потвърждаване на всяко отделно плащане.

219.2. Автоматично плащане на битови сметки до посочен от ОНЛАЙН потребителя лимит: суми до лимита се плащат автоматично, като за по-големи суми се изисква изрично потвърждение.

219.3. С изрично потвърждаване на всяко плащане.

220. Банката ежедневно проверява в информационната система на посредника за наличие на неплатени задължения за битови сметки. Проверката се извършва по идентификационните данни (абонатен номер, клиентски номер или др), посочени от ОНЛАЙН потребителя при регистрацията за услугата. Тези данни трябва да са достатъчни с оглед индивидуализация на ползвателя на комуналната услуга в информационната система на посредника. Посредникът предоставя на Банката информация за битовата сметка, след което плащането може да се осъществи съгласно избрания начин по чл.219.

221. Банката не носи отговорност за пълнотата и достоверността на данните от информационната система на посредника относно съществуването на битовата сметка, нейния размер или срок на плащане към доставчика на комуналната услуга. Сроковете за плащане на битови сметки са определени в договорите между доставчика на комуналната услуга и съответния Клиент. За информацията относно тези срокове Клиентът следва да се обърне към съответния доставчик.

222. В случаите по чл.219.1, както и при автоматично плащане на сметки до лимита съгласно чл.219.2, плащането се извършва след като Банката получи информация от посредника за размера на битовата сметка и срока за плащане.

223. Банката извършва плащанията до размера на разполагаемата наличност по банковата сметката, от която ОНЛАЙН потребителят е наредил плащането на битовата сметка. В случай че няма достатъчна наличност за плащане на битовата сметка и за дължимата на Банката такса за тази услуга, преводът се отказва с основание недостатъчна наличност и се създава ново плащане, което изисква изрично потвърждение от ОНЛАЙН потребителя, докато не изтече крайният срок за плащане на битовата сметка. В такива случаи, ако битовата сметка остане неплатена, Банката не носи отговорност за евентуалните претърпени вреди от ОНЛАЙН Потребителя или трети лица.

224. Банката не изпълнява частични плащания на битови сметки на Клиента.

225. Банката изпълнява плащания на битови сметки по реда на тяхното пристигане от доставчиците.

226. След като сметката на Клиента бъде задължена със сумата на битовата сметка, Банката подава информация към посредника, че задължението е платено.

227. Банката предоставя възможност за получаване на email известия във връзка със заявените плащания на битови сметки. Видове email известия:

227.1. Постъпила битова сметка, която изисква потвърждение за плащане – при заявено изрично потвърждаване на всяко плащане;

227.2. Успешно плащане – при успешно платена битова сметка;

227.3. Неуспешно плащане – при неуспешно плащане поради недостатъчна наличност или друга причина.

228. За плащането на битови сметки чрез Райфайзен ОНЛАЙН,

*Общи условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица*

ОНЛАЙН потребителят дължи такси, чийто размер е установен в Тарифата на Банката, валидна за периода, по време на който се извършва плащането. Със заявяването на услугата плащане на битови сметки, Клиентът дава изричното си съгласие Банката служебно да събира дължимите й такси за тази услуга. Банката събира такса за всяко плащане на битови сметки, в момента на извършване на операцията.

229. Клиентът е уведомен, че с оглед изпълнение на услугата плащане на битова сметка, Банката предоставя на посредника данни, с които се идентифицира ползвателя на комуналната услуга пред съответния доставчик, напр. клиентски номер/абонатен номер или др.

230. Прекратяване на ползването на услугата:

230.1. Клиентът може да прекрати ползването на услугата плащане на битови сметки по всяко време чрез Райфайзен ОНЛАЙН.

230.2. Банката прекратява плащането на битови сметки при закриване на разплащателната сметка, към която е заявена услугата.

230.3. Банката може да прекрати плащането на битови сметки едностранно, с двумесечно предизвестие.

230.4. Банката може да прекрати ползването на услугата плащане на битови сметки едностранно, без предизвестие, при прекратяване на договора между доставчика на комунални услуги и посредника или при прекратяване на договора между Банката и посредника.

## **IX.5. ПЕРИОДИЧНИ ПРЕВОДИ ПРЕЗ РАЙФАЙЗЕН ОНЛАЙН**

231. Райфайзен ОНЛАЙН предоставя възможност на ОНЛАЙН потребителя да създаде нареждане за изпълнение на периодични преводи на предварително зададена от него честота.

232. Нареждането за изпълнение на периодични преводи представлява предварително подписана стандартна форма за платежно нареждане, която се изпълнява на зададена от ОНЛАЙН Потребителя честота и дата.

233. След създаването на периодичния превод, ОНЛАЙН Потребителят трябва да активира изпълнението му чрез избраното средство за авторизация за съответния ОНЛАЙН потребител. Банката започва да изпълнява нареждането за периодичен превод след като то е активирано от ОНЛАЙН Потребителя.

234. Банката изпълнява нарежданията за периодични преводи по реда на тяхното активиране и до размера на разполагаемата наличност по банковата сметка, по която ОНЛАЙН потребителят е заявил извършването на превода.

235. Банката не изпълнява частични периодични преводи.

236. Банката изпълнява периодичните преводи съгласно посочените срокове за изпълнение на платежните операции в Тарифата на Банката.

237. За изпълнението на периодични преводи през Райфайзен ОНЛАЙН, ОНЛАЙН потребителят дължи такси, чийто размер е установен в Тарифата на Банката, валидна за периода, по време на който се извършва плащането. Със активиране на периодичните преводи, Клиентът дава изричното си съгласие Банката служебно да събира дължимите й такси за тази услуга. Банката събира такса за всеки периодичен превод, в момента на извършване на операцията.

238. Прекратяване на ползването:

238.1. ОНЛАЙН потребителят може да откаже изпълнението на периодичния превод само чрез Райфайзен ОНЛАЙН до 1 работен ден преди зададената дата на изпълнение на периодичния превод.

238.2. Банката прекратява изпълнението на периодичните преводи при закриване на сметката, по която е нареден периодичния превод.

238.3. Банката може да прекрати изпълнението на периодични преводи едностранно, с двумесечно предизвестие.

## **IX.6. ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ**

239. Клиентът отговаря и е обвързан от всички действия, извършени от негово име, след получаване на достъп на ОНЛАЙН Потребителя до Райфайзен ОНЛАЙН на базата на положителна електронна идентификация и авторизация, съгласно Закона за електронния документ и електронния подпис.

240. Клиентът е длъжен да осигури достъп и извършване на операции в Райфайзен ОНЛАЙН само от свое име или упълномощените за целта ОНЛАЙН Потребители в съответствие с настоящите Общи условия.

ОНЛАЙН Потребителят е длъжен да пази в тайна своята парола, своя персонален идентификационен номер за достъп до token, и другите средства за електронна идентификация и авторизация, предоставени от Банката, като вземе всички необходими мерки срещу узаването им от трети лица; да не записва ПИН-а, друг подобен код или удостоверителна информация по начин, който дава

възможност за узаването им от друго лице, включително върху токена, мобилния си телефон или друга вещь, която носи заедно с тях.

241. Банката приема положителната валидация на паролата и другите средства за електронна идентификация и авторизация, предоставени на ОНЛАЙН Потребителя за достатъчно доказателство за неговата идентичност. Банката няма задължение да извършва допълнителни действия за удостоверяване на идентичността на ОНЛАЙН Потребителя.

242. Следните случаи представляват неизпълнение на задълженията на ОНЛАЙН Потребителя по чл.75 от ЗПУПС с груба небрежност:

242.1. придобиването на паролата и другите средства за електронна идентификация и авторизация, предоставени на ОНЛАЙН Потребителя от трета страна, поради неспазване на публикуваните от Банката Инструкции за сигурност, неразделна част от настоящите Общи условия;

242.2. когато неоторизирано от него интернет плащане е извършено от компютър, намиращ се в жилището на ОНЛАЙН Потребителя, в офиса, където той работи, или от друго устройство, намиращо се под негов контрол;

242.3. когато неоторизирано от него интернет плащане е авторизирано чрез потребителско име и парола, токен, еднократен код, изпратен от Банката чрез SMS;

242.4. когато потребителят не достъпва Райфайзен ОНЛАЙН директно чрез набиране на адреса <https://online.rbb.bg>, от официалния сайт на Райфайзенбанк (България) ЕАД <https://www.rbb.bg> или чрез специализираното приложение за мобилни устройства - РайМобайл.

243. В случай на неоторизирано използване от трета страна на паролата и другите средства за електронна идентификация и авторизация, предоставени на ОНЛАЙН Потребителя, Банката не носи отговорност за загуби на Клиента в резултат от действията на третата страна, ако придобиването на паролата и другите средства за електронна идентификация и авторизация, предоставени на ОНЛАЙН Потребителя от третата страна и съответните плащания, са станали при хипотезите на чл.242.

244. Ползвателите на услугата, които не са потребители по смисъла на ЗПУПС, са отговорни изцяло за всякакви трансакции от страна на неоторизирани лица в резултат на неоторизиран достъп.

245. Банката не носи отговорност за рекламации на платени стоки и услуги, както и при подобни спорове, които се уреждат директно със засегнатата насрещна страна.

246. Банката не носи отговорност за забавяне или неизпълнение на нареждане за плащане в резултат на или във връзка с неточности или грешки при попълването на информацията, при форсмажорни обстоятелства, поради технически проблеми, липса на Интернет връзка, смущения по линиите и други, освен в случаите, когато вредите са настъпили в резултат на проявена груба небрежност от страна на Банката.

247. За ползване на Райфайзен ОНЛАЙН, Клиентът заплаща такси и комисиони съгласно действащата Тарифа на Банката.

248. С приемането на настоящите Общи условия, Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие, и упълномощава Банката да задължава сметката/ите му, открити при нея, със сумите на таксите и комисионите, които Клиентът дължи.

249. Клиентът е длъжен да осигури по сметката си в Банката достатъчно средства, необходими да покрият всички негови нареждания, задължения към Банката или трети лица, възникнали в резултат от ползването на Райфайзен ОНЛАЙН. В случай на недостатъчна наличност по платежната сметка на Клиента за изпълнението на платежна операция, Банката отказва изпълнението на нареждането. Отказаното платежно нареждане получава статус "Изтрит", с което се счита, че Банката е уведомила Клиента, че платежното нареждане няма да бъде изпълнено.

### **IX.7. БЛОКИРАНЕ ПРАВО НА ДОСТЪП**

250. Клиентът/ОНЛАЙН Потребителят има право да нареди блокиране на правото за достъп без да е длъжен да посочва за това конкретна причина.

251. Клиентът/ОНЛАЙН Потребителят е длъжен да уведоми незабавно Банката в случай на:

251.1. Основателно съмнение, че паролата за достъп и/или другите предоставени от Банката средства за електронна идентификация и авторизация, респективно: са станали достояние на трети неупълномощени лица, са забравени, са технически унищожени или повредени;

251.2. По сметката е установена операция, която не е разпоредена от името на Клиента;

251.3. Установена неточност или разминаване в реквизитите (сума, получател и др.) на наредена от Клиента трансакция.

Уведомлението за блокиране на достъп се извършва в писмен вид. В случай на извършено уведомление по телефона, Клиентът/ ОНЛАЙН Потребителят е длъжен в срок от един работен ден от деня на уведомлението да подаде в писмен вид нареждане за блокиране правото на достъп до системата на съответния потребител.

Банката е задължена да блокира съвременно според случая: правото за достъп на Клиента и/или ОНЛАЙН Потребителя и/или другите средства за електронна идентификация и авторизация след получаване на уведомление по настоящия член, дори ако Клиентът/ ОНЛАЙН Потребителят е действал умишлено или с груба небрежност.

252. Банката има право да блокира достъпа на Клиента до услугата за Райфайзен ОНЛАЙН, в случай че:

252.1. това се налага по причина, свързана със сигурността на платежния инструмент;

252.2. има подозрение за неоторизирано или измамливо използване на платежния инструмент;

253. Банката съобщава на Клиента за блокирането на достъпа до онлайн банкиране предварително, когато това е възможно или веднага след блокирането.

### **IX.8. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ПОЛЗВАНЕТО**

254. Клиентът може да прекрати ползването на Райфайзен ОНЛАЙН по всяко време при условие, че няма неуредени задължения към Банката.

255. Банката може да прекрати ползването на Райфайзен ОНЛАЙН от Клиента едностранно, с двумесечно предизвестие за Клиенти физически лица. Ползването на Райфайзен ОНЛАЙН може да бъде прекратено едностранно от Банката, без предизвестие, в следните случаи:

255.1. Нарушение от страна на клиента, съгласно настоящите Общи условия.

255.2. При закриване на всички сметки на Клиента.

256. Банката има право, по всяко време и по обективни причини, както и Клиентът може да поиска от Банката с незабавно действие да прекрати достъпа до Райфайзен ОНЛАЙН на определен от него ОНЛАЙН Потребител и/или деактивиране на предоставено им от Банката средство за електронна авторизация и идентификация, което не прекратява договорните отношения между Клиента и Банката.

257. Разпоредбите на раздел IX от настоящите Общи условия остават в сила до окончателното уреждане на взаимоотношенията между страните и задълженията им една към друга.

### **IX.9. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ**

258. Когато Банката разширява обхвата на услугите в Райфайзен ОНЛАЙН, се счита, че Клиентът се е съгласил с това, ако е заявил услугата в офис на Банката или чрез технически средства за комуникация, както и ако използва новата услуга за първи път. В тези случаи не се прилага срокът по чл. 325 за изменение на настоящите ОУ. Банката има право временно или за постоянно да добавя нови или да блокира съществуващи услуги, извършвани в Райфайзен ОНЛАЙН без предизвестие.

259. Документи, разпечатани от Райфайзен ОНЛАЙН имат само информативен характер.

### **X. ОТНОШЕНИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ТРЕТИ СТРАНИ - ДОСТАВЧИЦИ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

260. Клиентът има възможност да използва услуги, предоставяни от трети страни доставчици на платежни услуги - доставчици на платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP) и доставчици на платежни услуги по инициране на плащане (PISP), когато платежната му сметка е достъпна онлайн.

261. Клиентът трябва да полага разумни грижи при избора и използването на услуги, предоставяни от трета страна доставчик на платежни услуги.

262. В случай че клиентът използва услуги по инициране на плащане и/или предоставяне на информация за сметка от трета страна доставчик на платежни услуги, се счита, че Клиентът е дал съгласието си за разкриване на банкова тайна от страна на Банката към трета страна доставчик на платежни услуги.

263. С предоставяне на съгласие от страна на Клиента за изпълнение на платежна операция, поредица от платежни операции или достъп до информация за сметките му на трета страна доставчик на платежни услуги, Клиентът дава изричното си съгласие тази трета страна да достъпи сметките му в Банката и да иницира платежни операции или да достъпи информация за сметките му. В тези случаи Банката ще приеме всяко получено нареждане за изпълнение на платежна операция или предоставяне на информация за сметка, като дадено от Клиента.

264. Клиентът предоставя, респективно оттегля съгласието си чрез третата страна доставчик на платежни услуги.

265. Банката не е страна по договора между Клиента и третата страна доставчик на платежни услуги.

266. Банката не носи отговорност за вреди, понесени от Клиента във връзка с използването на трета страна доставчик на платежни услуги, с изключение на случаите, при които такива вреди са пряк и непосредствен резултат от груба небрежност на Банката.

267. Банката може да откаже изпълнението на платежна операция или достъп до платежна сметка, в случай че изпълнението или достъпът се извършват посредством трета страна доставчик на платежни услуги, която не се е идентифицирала пред Банката и/или не е вписана в Регистъра воден от БНБ за лицензираните доставчици извършващи платежни услуги по ЗПУПС.

268. Банката може да откаже достъп на трета страна доставчик на платежни услуги поради обективни и подкрепени с доказателства причини, свързани с неразрешен или измамен достъп до сметките на Клиента. В тези случаи, освен ако не е забранено от приложимото законодателство, Банката информира Клиента, че достъпът на третата страна доставчик на платежни услуги до сметката (ите) е отказан, както и съответните причини за отказа. Клиентът се съгласява, че Банката може да изготвя отчети до регулаторни и други органи за третите страни доставчици на платежни услуги, на които е отказан достъп, които отчети могат да съдържат поверителни данни за Клиента.

269. Банката не извършва допълнителни проверки на предоставено от Клиента съгласие на третата страна – доставчик на платежни услуги и не съхранява съгласията предоставени от Клиента към трети страни доставчици на платежни услуги.

270. Банката не носи отговорност за предоставянето от страна на Клиента на трети страни доставчици на платежни услуги на персонализираните му средства за достъп до платежните сметки при Банката.

271. Банката прилага процедура за задълбочено установяване на идентичността на Клиента в съответствие с чл.100 от Закона за платежните услуги и платените системи, която има за цел да защити поверителността и целостта на персонализираните средства за сигурност, които ползва Клиента.

272. Банката отказва изпълнението на превод/и през трета страна доставчик на платежни услуги по инициране на плащане, за сума/и равна или надвишаваща 15,000.00 евро или нейната равностойност в лева или друга валута в случаите, когато съгласно приложимото законодателство е необходимо предоставянето на допълнителни документи с оглед законосъобразното изпълнение на превода, тъй като на този етап в Националния стандарта за специален API интерфейс „БИСТРА“ не се поддържа метод за прилагане на документи.

## **XI. ТАКСИ, КОМИСИОНИ, ЛИХВЕНИ ПРОЦЕНТИ И ОБМЕННИ КУРСОВЕ**

273. Във връзка с предоставянето на платежни услуги, Банката събира такси и комисиони съгласно действащата Тарифа за таксите и комисионите на Райфайзенбанк (България) ЕАД за физически лица и определя лихвени проценти съгласно Лихвения бюлетин на Банката за Физически лица и обменните курсове, обявени в салоните на Банката и в интернет страницата на Банката – [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg).

274. Промените в обменните курсове се прилагат незабавно и без

предварително уведомление.

275. Клиентът се счита информиран за промените по чл. 284 по-долу с обявяването им в салоните на Банката и публикуването им на интернет страницата на Райфайзенбанк (България) ЕАД – [www.rbb.bg](http://www.rbb.bg).

276. Промените в Лихвените проценти се извършват и влизат в сила по отношение на Клиента съгласно разпоредбите на чл. 325 и чл. 329.

277. Когато промените в лихвата са по-благоприятни за Клиента, те се прилагат без предварително уведомление.

278. При платежни операции, които се извършват във валутата на държава членка по смисъла на ЗПУПС, и при които както Банката на платеца, така и Банката на получателя се намират на територията на ЕС, получателят по платежното нареждане заплаща таксите, дължими на Банката на получателя, а платецът заплаща таксите, дължими на Банката на платеца – клауза за разноски споделени (SHA).

279. При платежни операции, които се извършват във валута различна от валутата на държава членка по смисъла на ЗПУПС, когато Банката на платеца, така и Банката на получателя се намират на територията на ЕС, получателят заплаща таксите, дължими на Банката на получателя, а платецът заплаща таксите, дължими на Банката на платеца – клауза за разноски споделени (SHA).

280. В случай че Банката на получателя е извън ЕС, Клиентът може да нарежда преводи с клаузи за разноски изцяло за сметка на платеца (OUR), изцяло за сметка на получателя (BEN) или споделени (SHA).

281. В случаите, когато при осъществяване на ПО, Банката по нареждане на Клиента трябва да превалутира сумите по ПО, Банката ще извърши обмяната по съответния курс на Банката за деня, в който се осъществява ПО. Банката публикува обменните курсове на интернет сайта си и ги предоставя на клиентите си в банковите си салони.

282. В случаите когато поради операции, лихви, такси, комисиони, курсови разлики и други операции, наличността по платежна сметка падне под минималния неснижаем остатък или излезе в неразрешен овърдрафт, Клиентът е длъжен незабавно, но не по-късно от 10 дни от датата на излизане в неразрешен овърдрафт или падане под минималния неснижаем остатък, да заخрани сметката си, най-малко със сума, достатъчна да покрие неразрешения овърдрафт и минималния неснижаем остатък. При неизпълнение Банката може да деактивира платежната Карта (при издадена такава към сметката) и/или на база извлечение от сметката на Клиента да прибегне до принудително изпълнение за събиране на дължимите суми по предвидения законов ред. В този случай Банката има право да предприеме действия съгласно действащото българско законодателство, включително да закрие сметката.

## **XII. РЕД ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА КОМУНИКАЦИЯ**

283. Комуникацията между Банката и Клиента се осъществява в писмен вид на хартиен или друг дълготраен носител, или чрез средства за дистанционна комуникация – факс, ел. поща, чрез достъп до електронни извлечения в Райфайзен ОНЛАЙН или чрез друг, договорен с Клиента начин.

284. В случай че Клиентът избере да ползва услугата Райфайзен електронни извлечения като начин за осъществяване на кореспонденция с Банката, с това изрично дава своето съгласие и оторизира неотменимо Банката, всяка информация касаеща извлеченията, да му бъде предоставяна чрез избраната услуга и съгласно избраната от Клиента честота за получаване на извлеченията/кореспонденцията.

285. Необходимата информация извън случая на чл. 284 ще бъде осигурявана на разположение на Клиента ежесечно в салоните на Банката. В случай че Клиентът не потърси посочената информация в рамките на 3 /три/ месеца, се счита, че тя му е предоставена незабавно.

286. Клиентът дава съгласие Банката да изпраща текстово съобщение (SMS), e-mail, друг вид електронно съобщение и/или писмо на посочен от него мобилен телефон, e-mail адрес, адрес или пощенска кутия, или чрез известия в мобилното приложение РайМобайл с информация за платежна карта, за извършените с платежна карта операции и дължимите суми по картата, както и да изпраща до него рекламни и други съобщения за продукти, услуги и промоции, предлагани от Банката.

287. За продуктите, за които Банката предлага услугата известяване за кредитно движение по сметка, Клиентът дава съгласие Банката да изпраща съобщения на посочения от него мобилен телефон на контакт, с информация за кредитно движение по разплащателна

сметка/разплащателна сметка с издадена дебитна карта/спестовна сметка, при условията описани в чл. 288 – 293 по-долу. Съобщението съдържа информация за сума на превода/вноската и актуален баланс по сметката.

288. Банката ще изпраща на Клиента съобщения по чл.287 за входящ левов превод, входящ валутен превод, вноска на каса и др.

289. Банката ще изпраща съобщения (SMS) за кредитно движение по сметки в интервала между 07:00 и 21:00 ч. всеки ден от седмицата, в случай че Клиентът е предоставил в Банката мобилен номер на регистриран на територията на Р. България мобилен оператор. В случай че Клиентът използва мобилното приложение РайМобайл, съществуващ абонамент за известия в приложението, както и активирани системни известия за мобилното приложение РайМобайл, Банката ще изпраща съобщения за кредитно движение по сметки по всяко време на денонощието, всеки ден от седмицата, с изключение на времето, технически необходимо за приключване на работния ден.

290. Клиентът ще получава съобщението обичайно в срок до 2 (два) часа след извършване на съответната транзакция. Възможно е забавяне по независещи от Банката причини.

291. Банката не носи отговорност, в случай че мобилният оператор не предаде в срок или въобще не осигури предаването на съобщение, както и в случаите когато поради обстоятелства, независещи от Банката (спиране на електрозахранване, земетресения и други бедствия и форсмажорни обстоятелства), отделни съобщения не бъдат изпратени, съответно получени от Клиента.

292. Банката не носи отговорност, ако Клиентът не получи изпратеното съобщение, поради липса на договорни отношения на Клиента с мобилния оператор, технически причини, свързани с мобилната услуга (напр. липса на обхват, роуминг покритие, изключен телефон, липса на мобилен интернет, спрени системни известия за мобилното приложение РайМобайл, деактивиране на мобилното приложение РайМобайл и др.), ако Клиентът е променил телефонния си номер, без да е уведомил за това Банката или ако Клиентът е сменил мобилния оператор като е запазил номера, но първоначалният мобилен оператор не оказва съдействие за правилното насочване на съобщението.

293. Клиентът има право да заяви отказ от услуга на телефон 0700 1000 (за абонати на Vivacom) / 17 21 (за абонати на A1 и Telenor) или чрез писмено заявление, подадено в офис на Банката, както и чрез деактивиране на абонамент за известия през мобилното приложение РайМобайл.

294. Посоченият в Искането-договор и/или друг формуляр адрес за кореспонденция на Клиента ще се счита за адрес за кореспонденция, на който Банката ще изпраща всички предвидени в настоящите Общи условия уведомления, съобщения и други документи. В случай че Клиентът е променил адреса си без да уведоми своевременно писмено Банката за точния си нов адрес за кореспонденция, всички уведомления и съобщения на стария й адрес ще се считат за валидно получени с удостоверение от страна на куриерска служба, пощата или друг връчител, че адресатът не е намерен на посочения адрес. При промяна на адреса на управление на Банката, посочен в тези Общи условия, Клиентът се счита за уведомен за новия й адрес на управление от датата на обявяването на промяната в електронния търговски регистър към Агенция по вписванията, който е публичен.

295. Клиентът се задължава да уведомява незабавно Банката за настъпили промени в първоначално попълнените данни в Искането-договор. В противен случай, всички уведомления и др., изпратени от Банката на адрес, посочен в Искането-договор, се считат за надлежно връчени с изпращане на адреса.

296. Официалният език за кореспонденция е българският.

### **ХІІІ. ЗАЩИТНИ МЕРКИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ**

297. Клиентът следва да възрази пред Банката срещу неразрешени и неточно изпълнени ПО, в това число и ПО, инициирани чрез доставчици на платежни услуги, без неоснователно забавяне, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му. При отказ от страна на Банката или при неудовлетвореност от решението й, Клиентът може да претендира връщане на суми от неразрешените или неточно изпълнените операции пред Помирителната комисия по чл. 312 по-долу, пред друга помирителна институция, съд или арбитраж в рамките на общите законови давностни срокове.

298. В случай че ПО е неразрешена, Банката на платеца възстановява на Клиента стойността на неразрешената ПО незабавно и във всеки случай не по-късно от края на следващия

работен ден след получаване на уведомление за неразрешена ПО, освен когато Банката има основателни съмнения за измама, за което Банката уведомява съответните компетентни органи за това. Вальорът на заверяване на платежната сметка на платеца е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на неразрешената платежна операция.

299. Разпоредбите на чл. 297 и чл. 298 не се прилагат и Клиентът понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент до максимален размер от 100 лева.

300. Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени ПО, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по чл. 240 по-горе умишлено или поради груба небрежност. В тези случаи Клиентът понася вредите независимо от размера им.

301. След момента на уведомяване по реда на чл. 251 по-горе, Клиентът не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от платежни нареждания, извършени през Райфайзен ОНЛАЙН, с изключение на случаите, когато Клиентът е действал чрез измама.

302. Банката на платеца носи отговорност пред него за точното изпълнение на ПО, когато платежното нареждане е подадено от платеца. В случай че Банката на платеца докаже, че Банката на получателя е получила сумата по ПО в сроковете по чл.33. – чл. 35., след момента на получаване на платежното нареждане от платеца, Банката на получателя носи отговорност за точното изпълнение на ПО.

303. Когато Банката е в ролята си на Банка на платеца и носи отговорност по чл. 302, своевременно възстановява на платеца сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция и, когато е приложимо, възстановява задължената платежна сметка в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената ПО.

304. Когато Банката е в ролята си на Банка на получателя и носи отговорност по чл. 302, незабавно осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция и, когато е приложимо, заверява платежната сметка на получателя със съответната сума.

305. Когато платежно нареждане е подадено от или чрез получателя, Банката на получателя носи отговорност пред получателя за точното предаване на платежното нареждане на Банката на платеца в съответствие с условията, посочени в платежното нареждане за директен дебит и в съответствие с приложимите крайни срокове на системите за сепълмънт. Когато Банката е в ролята си на Банка на получателя и носи отговорност по този член незабавно предава съответното платежно нареждане на Банката на платеца.

306. Банката на получателя носи отговорност пред получателя ако не изпълни платежната операция в сроковете по чл. 37 и осигурява на разположение на получателя сумата по платежната операция незабавно след като е узнала, че сметката й е била заверена.

307. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена ПО, за която Банката на получателя не носи отговорност по чл. 305 и чл. 306, Банката на платеца носи отговорност пред платеца и възстановява на платеца без неоснователно забавяне сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция, както и сумите, необходими за привеждане на платежната сметка в състоянието, в което би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената платежна операция.

308. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, наредена от получателя, Банката на получателя при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява получателя за резултата без заплащане на такси от получателя.

309. В случай на изпълнение на ПО със забава, банката на получателя, при поискване от страна на банката на платеца, действащ от името на платеца, заверява платежната сметка на получателя с вальор не по-късно от датата, на която сметката би била заверена, ако ПО е била изпълнена без забава.

310. Клиентът може да възрази срещу задължаване на сметката му и да поиска Банката да му възстанови цялата сума, с която сметката му е била задължена, в срок от петдесет и шест дни от датата на задължаване, ако ПО е наредена от или чрез получателя и при спазване на следните условия:

310.1. към момента на даване на разрешение за изпълнение на ПО не е посочена нейната точна стойност; и

310.2. стойността на ПО надвишава очакваната от платеца стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции.

310.3. Клиентът представя на Банката доказателства относно

наличието на условията по чл. 310.1 и чл.310.2.

311. Клиентът няма право на възстановяване по чл. 310, ако е дал съгласието си и е бил информиран за предстоящото задължаване на сметката поне дводесет и осем дни преди задължаване на сметката.

312. В срок до 10 работни дни от получаване на искането, Банката възстановява на Клиента цялата сума на ПО или откъзва възстановяването ѝ, като посочва основанията за отказ. Ако не приема основанията за отказ, платецът може да направи възражение пред Помирителната комисия за платежни спорове или компетентния български съд.

313. В случаите на чл. 310.2 Клиентът не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, ако е приложен обменен курс, уговорен с Банката.

#### **XIV. СРОК НА ДОГОВОРА ЗА СМЕТКА. ПРЕКРАТЯВАНЕ**

314. Довори, касаещи откриване и водене на платежни сметки, и други договори, касаещи предоставените платежни услуги, се сключват за неопределен срок.

315. Довори, касаещи откриване и водене на платежни сметки, и други договори, касаещи предоставените платежни услуги, се прекратяват и сметките, открити въз основа на този Договор се закриват:

315.1. по взаимно писмено съгласие на страните

315.2. едностранно от Клиента с едномесечно писмено предизвестие, в случай че Клиентът няма задължения към Банката към момента на изтичане на срока на предизвестията.

315.3. едностранно от Банката с двумесечно писмено предизвестие.

315.4. едностранно от Банката без предизвестие – за договори, касаещи откриване и водене на платежна сметка и предоставяне на платежни услуги, когато договорот се сключва непряко и Банката не може да изпълни изискванията за комплексна проверка, включително идентификация и проверка на идентификацията на клиента – на основание чл.17 от Закона за мерките срещу изпирането на пари.

316. При прекратяване на Договора 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 на срока на прекратяването.

317. При прекратяване на Договора Клиентът не заплаща такси или неустойки за прекратяването ако са изтекли 6 месеца от сключването на Договора.

318. Чл. 314 – 316 и разпоредбите на раздел XV по-долу не се прилагат при прекратяване на Искането-договор за откриване и обслужване на банкова сметка и предоставяне на банкови услуги и други договори, касаещи предоставените платежни услуги, поради неизпълнение на задължение на една от страните.

#### **XV. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА**

319. Банката предоставя услуга по прехвърляне на платежна сметка. В качеството си на Приемач доставчик на платежни услуги, по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), Банката започва процедурата по прехвърляне на платежна сметка, по искане на Клиента или съдейства за прехвърлянето като Прехвърлящ доставчик на платежни услуги след като е получила писмено разрешение от Клиента по образец. В случай че има двама или повече титуляри на сметката, искане/разрешение се получава от всеки един от тях.

320. Клиентът може да прехвърли от и към сметка открита при Банката изпълнението по съществуващи нареждания за периодични преводи, съгласия за директни дебити, нареждания за кредитни преводи и входящи кредитни преводи, както и да прехвърли положителното салдо, ако има такова от едната сметка към другата с или без закриване на предишната платежна сметка. .

321. Услугата по прехвърляне се предоставя само, когато платежните сметки са водени в една и съща валута. .

322. С разрешението/искането по чл.319 Клиентът дава съгласие:

322.1. за изпълнение от страна на Прехвърлящия доставчик на платежни услуги на всяко едно действие в процеса по прехвърляне на платежна сметка:

322.1.1. В срок два работни дни след получаване на разрешението Приемачият доставчик на платежни услуги изисква от Прехвърлящия доставчик на платежни услуги:

322.1.1.1. Да предостави в срок от пет работни дни:

- Списък на съществуващите периодични преводи и наличната информация за съгласията за директни дебити;

- Информация за входящите периодични кредитни преводи и съгласията за директни дебити, които се съхраняват от получателя, извършени по платежната сметка за предходните 13 месеца;

322.1.1.2. Да преустанови:

- Приемането на директни дебити и входящи кредитни преводи от датата посочена в разрешението;

- Да спре изпълнението на нарежданията за периодични преводи от датата, посочена в разрешението;

322.1.1.3. Да прехвърли положителното салдо, ако има такова по платежната сметка, открита или водена от Приемачият доставчик на платежни услуги;

322.1.1.4. В случай че няма непогасени задължения към Банката, да закрие платежната сметка на посочената дата;

322.2. за изпълнение от страна на Приемачия доставчик на платежни услуги на всяко едно действие в процеса по прехвърляне на платежна сметка;

322.2.1. В срок от пет работни дни след получаване на поисканата по чл.322.1.1. информация, Приемачият доставчик изпълнява следните действия:

322.2.1.1. Съставя поисканите от Клиента нареждания за периодичен превод и ги изпълнява от датата, посочена в разрешението;

322.2.1.2. Извършва необходимата подготовка за приемане на директни дебити и ги приема от датата, посочена в разрешението;

322.2.1.3. В случай че Клиентът не е избрал лично да предостави данните на платежната си сметка на посочените в разрешението платци, Приемачият доставчик на платежни услуги при наличие на необходимата информация уведомява посочените в разрешението получатели на средства, Приемачият доставчик на платежни услуги при наличие на необходимата информация уведомява посочените в разрешението получатели на средства по директни дебити за данните на платежната сметка, и им изпраща копие от предоставеното разрешение;

322.2.1.4. В случай че Клиентът не е избрал лично да предостави данните на платежната си сметка на посочените в разрешението получатели на средства, Приемачият доставчик на платежни услуги при наличие на необходимата информация уведомява посочените в разрешението получатели на средства по директни дебити за данните на платежната сметка, и им изпраща копие от предоставеното разрешение;

322.3. Клиентът може да посочи кои конкретни входящи кредитни преводи, нареждания за периодични преводи и съгласия за директни дебити трябва да се прехвърлят;

323. В случай на понесени от Клиента финансови загуби, произтичащи пряко от неспазване на задълженията на друга банка, в качеството ѝ на Приемач или Прехвърлящ доставчик на платежни услуги, претенциите за вреди се отправят директно към другата банка, като възстановяването им се дължи на Клиента незабавно.

324. В случай на спорове, възникнали по повод услугата по прехвърляне на платежна сметка Банката се произнася и уведомява писмено Клиента за решението си по всяко постъпило възражение в 15-дневен срок от подаването му. Ако Банката не се произнесе в горепосочения срок, както и когато решението не удовлетворява Клиента, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисия за защита на потребителите, като орган за алтернативно разрешаване на спорове.

#### **XVI. ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ**

325. Банката може по всяко време да изменя или допълва настоящите Общи условия, Искането-договор и други договори, касаещи предоставените платежни услуги, като уведоми Клиента най-малко два месеца преди датата на влизане в сила на така изменените или допълнени условия. Уведомяването може да бъде изпратено по пощата, чрез извлечението от сметката или чрез интернет сайта на Банката, по преценка на Банката.

326. Клиентът ще се смята за обвързан от промените на тези Общи условия, Искането-договор и други договори, касаещи предоставените платежни услуги, освен ако уведоми Банката, в писмена форма, че не приема тези промени, преди датата, на която промените влизат в сила. В този случай Клиентът има право да прекрати Искането-договор преди датата на влизане в сила на предлаганите изменения.

327. В случай че Клиентът не заяви в писмен вид, че не приема тези промени, същите се считат за влезли в сила спрямо него. Клиентът има право да прекрати Договора преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.

328. Когато Банката разширява обхвата на услугите, които могат да се използват от Клиента се счита, че Клиентът е дал съгласие за това, когато ако е необходимо заяви услугата в офис на Банката или чрез технически средства за комуникация, както и като използва новата услуга за първи път, като в тези случаи не се прилага срокът по чл.325.

*Общи условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и Райфайзен ОНЛАЙН за физически лица*

## **XVII. ДРУГИ УСЛОВИЯ**

329. За неуредените в настоящите Общи условия и Искането-договор въпроси се прилагат правилата на международните картови организации, разпоредбите на Закона за платежните услуги и платежните системи, Наредба №3 на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, Закон за кредитните институции и всички други относими разпоредби на действащото българско законодателство.

330. Всички спорове във връзка с тълкуване и изпълнение на Договор и настоящите Общи условия, се решават със съвместни усилия от двете страни, а при не постигане на съгласие, спорът се отнася до Помирителната комисия за платежни спорове или съответния компетентен съд.

331. Настоящите Общи условия влизат в сила от датата на подписване на Договора от двете страни.

332. Във връзка с изискванията за защита на личните данни, при встъпване в делови отношения Банката предоставя на клиента Формуляр-информация за обработване и защита на лични данни.

333. Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие и овластява Банката служебно да блокира средствата по сметката на Клиента, без предварително да го уведомява за това и/или да изисква неговото съгласие, в следните случаи:

- Когато е налице информация, съмнение и/или подозрение, че е осъществен неправомерен достъп до сметката от различно от Клиента лице или е налице опит за осъществяване на такъв достъп;
- Когато е налице информация, съмнение и/или подозрение, че средствата, предмет на блокиране, са постъпили по сметката в резултат на грешка, злоупотреба с права, измама, компютърно престъпление и/или в резултат на друго неправомерно действие или без да е налице правно основание;
- Когато е налице съмнение и/или подозрение за изпиране на пари, финансиране на тероризъм или за наличие на средства с престъпен произход /съобразно относимите разпоредби на приложимото законодателство/.

Средствата остават блокирани до отпадане на причината за блокирането и/или до получаване на съответни указания от компетентен орган в тази връзка.

334. В случай на откриване на сметка преди приключила идентификация и проверка на идентификацията на Клиента в съответствие със Закона за мерките срещу изпирането на пари, Банката не допуска извършването на каквито и да е операции или сделки от Клиента лично или от негово име до приключването на проверката на идентификацията.

**Дата:**.....

**Подпис на Клиент:** .....