ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ” АД
ЗА ИЗДАВАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПЕРСОНАЛНИ КРЕДИТНИ КАРТИ

1. ПРЕДМЕТ. ДЕФИНИЦИИ

1.1. Настоящият документ урежда отношенията между „Юробанк България” АД, (вписана в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление: гр. София, Район “Витоша”, ул. ”Околовръстен път” № 260, с банков лиценз № Б-05/1991 г. на управителя на Българската народна банка, последно актуализиран със Заповед № БНБ-91619/31.05.2017 г. на Подуправителя на БНБ, ръководещ Управление „Банков надзор“; компетентен орган при осъществяване на надзора е Българската народна банка), за краткост по-долу наричана **„Банката“** от една страна и от друга страна – физически лица, клиенти на Банката наричани за краткост по-долу **„Картодържатели”,** свързани с издаване, използване и закриване на платежни кредитни карти от съответните видове, посочени в чл. 1.2.8 по-долу, както и предоставяните от Банката платежни и неплатежни услуги и операции посредством посочените видове Карти.

1.1.1. За издаване на Карта от съответния вид Картодържателят попълва и подава пред Банката Заявление за издаване на Карта (**„Заявление“**). При одобрение от Банката на подаденото Заявление, Картодържателят и Банката сключват Договор за издаване и обслужване на персонална Кредитна карта от съответния вид (**„Договор за издаване на Кредитна карта“** или само **„Договор“**), по силата на който Банката е доставчик на платежни услуги - издател на Картата, а Картодържателят е оправомощен държател на платежен инструмент и лице, което има право да извършва операции с нея. Банката и Картодържателят сключват и отделен Договор за отпускане на кредитен лимит за Кредитна карта (**„Договор за кредитен лимит“**), посредством който Банката предоставя на Картодържателя револвиращ потребителски кредит под формата на кредитен лимит, който се ползва за извършване на Трансакции с Картата.

1.1.2. Настоящите Общи условия са неразделна част от Договора за издаване на Кредитна карта. Същите са налични по всяко време на дълготраен носител - Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3 по-долу, както и на хартиен носител във всеки офис на Банката. Картодържателят декларира изрично, че се е запознал с настоящите Общи условия и всички приложения към тях, ако има такива, разбрал ги е изцяло и приема без възражения те да се прилагат в отношенията му с Банката, свързани с Договора, ведно с всички техни изменения и допълнения, осъществени по реда на Договора и на чл. 21 от настоящите Общите условия.

1.1.3. Приложимите към Договора за издаване на Кредитна карта такси и комисиони на Банката, в това число за извършване на Трансакции с Картата и за останалите услуги, достъпни за Картодържатели, както и приложимите към Картата лимити за операции (в т.ч. лимити за услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“) са посочени в Тарифата на Банката за физически лица, относима към издаването и обслужването на Кредитни карти (**„Тарифата“**), която също представлява неразделна част от Договора за издаване на Кредитна карта. Същата е налична по всяко време на дълготраен носител - Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3 по-долу, както и на хартиен носител във всеки офис на Банката. Картодържателят декларира изрично, че се е запознал с Тарифата и приема без възражения тя да се прилага в отношенията му с Банката, свързани с Договора и Общите условия, ведно с всички нейни изменения и допълнения, осъществени по реда на Договора и на чл. 21 от настоящите Общите условия.

1.1.4. Договорът за издаване на Кредитна карта, заедно с настоящите Общи условия и приложимата Тарифа на Банката в частта относима към издаването и обслужването на Кредитни карти, представляват рамков договор за платежни услуги по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи.

1.2. За целите на настоящите Общи условия:

1.2.1. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) „Базова функционалност на Интернет банкирането“ – услуга, предоставяна от Банката, позволяваща отдалечен онлайн достъп до информация относно разполагаемия остатък по Кредитния лимит и всички Трансакции с Кредитната карта, както и информация за други продукти и услуги, предоставяни от Банката и ползвани от Картодържателя. Предоставя се след успешна онлайн регистрация, извършена съгласно реда и условията на настоящите общи условия и без да е необходимо сключването на договор за предоставяне и ползване на услугата „Интернет банкиране.

1.2.2. **„Баланс на Картата“**, **„Разполагаем лимит за плащания“** – разполагаемата наличност от Кредитния лимит с която Картодържателят разполага за извършване на Трансакции с Картата, която се определя съгласно чл. 7.2 от настоящите Общи условия.

1.2.3. **„Биометрични данни“** са лични данни, свързани с физически, физиологични или поведенчески характеристики на физическо лице, регистрирани в резултат на специфично техническо обработване чрез възможностите на операционната система на ползвано мобилно устройство (пръстов отпечатък, лицево разпознаване), които позволяват или потвърждават неговата биометрична идентификация, поради което могат да се използват за отключване и осигуряване на достъп до функционалностите на Софтуерния токън.

1.2.4. **„Виртуално терминално устройство ПОС (Virtual POS Terminal)"** е логически дефинирано Терминално устройство ПОС за извършване посредством Картата на операции по плащане на стоки и услуги. Достъпът до Виртуално терминално устройство ПОС се осъществява чрез Интернет, чрез Терминални устройства АТМ, обозначени с логото на съответната картова организация или чрез цифрови телефони. Определени търговци, предлагащи стоки и/или услуги през Интернет и приемащи плащания чрез виртуално терминално устройство ПОС, са обозначени с Mastercard Identity Check или VISA Secure на Интернет страницата си.

1.2.5. **„Договор за издаване на Кредитна карта“** или само **„Договор“** - рамков договор за предоставяне на платежни услуги, по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи, сключен между Банката и Картодържателя, въз основа на който Банката издава Картата и обслужва операциите, извършвани посредством Картата. Договорът е безсрочен и се сключва на български език и всички уведомления и комуникация между страните във връзка с неговото изпълнение ще се осъществяват на български език. Договорът и всички допълнителни споразумения и анекси към него, ако има такива, се подписват само лично от Картодържателя и не могат да бъдат подписани от техни пълномощници. Договорът се подписва във финансов център на Банката или дистанционно, посредством квалифициран електронен подпис (КЕП), като в този случай Банката уведомява клиентите за процедурата по подписване чрез

Internal Use

интернет страницата си, посочена в чл. 17.3 от настоящите Общи условия.

1.2.6. **„Договор за кредитен лимит“ –** самостоятелен договор, сключен между Банката и Картодържателя, въз основа на който Банката предоставя на Картодържателя револвиращ потребителски кредит под формата на кредитен лимит, който се ползва за извършване на Трансакции с Картата. Кредитният лимит е достъпен за ползване единствено с основната Карта на Картодържателя, както и с издадените допълнителни Карти към основната, ако има такива. Договорът за кредитен лимит се подписва във финансов център на Банката или дистанционно, посредством квалифициран електронен подпис (КЕП), като в този случай Банката уведомява клиентите за процедурата по подписване чрез интернет страницата си, посочена в чл. 17.3 от настоящите Общи условия.

1.2.7. **„Дигитална зона за експресно банкиране“** – услуга, предоставяна от Банката, позволяваща извършване на платежни и неплатежни операции, чрез идентификация с Картата посредством Терминално устройство за самообслужване. Услугата е достъпна без необходимост от изрично заявяване.

1.2.8. **„Интернет банкиране“ („e-Postbank“)** – услуга, предоставяна от Банката, за отдалечен онлайн достъп до платежни сметки и други продукти и услуги, предоставяни от Банката и за иницииране и изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, съгласно Общите условия на Банката за електронно банково обслужване „Интернет банкиране” за индивидуални и корпоративни клиенти.

1.2.9 **„Кредитна карта”** или само **„Карта”** е вид персонализиран платежен инструмент, представляващ безконтактна банкова платежна карта от един от следните видове: Mastercard World Elite, Mastercard World Premium, Mastercard World, Mastercard Standard, Mastercard Cash, Mastercard Cash Momento, Visa Premium, Visa Gold и Visa Classic, който се използва многократно за идентификация на Картодържателя пред Банката и за отдалечен достъп до средства в рамките на Кредитния лимит, договорен между страните с Договора за кредитен лимит, както и за извършване на операциите, описани в настоящите Общи условия. Безконтактните карти са обозначени с логото PayPass на Mastercard, съответно PayWave на Visa и позволяват извършване от Картодържателя на безконтактни Трансакции, съгласно чл. 5.2.7 от настоящите Общи условия.

1.2.10. **„Кредитен лимит“** - общия размер на потребителския кредит, предоставен за ползване на Картодържателя от Банката посредством извършване на Трансакции с Картата, договорен съгласно условията на Договора за кредитен лимит. Средствата от Кредитния лимит се ползват за извършване на Трансакции посредством картата, като и за заплащане на дължимите такси, комисиони и други разходи, свързани с използването на Картата.

1.2.11. **„ПИН”** – Персонален идентификационен номер, който, в зависимост от случая, може да бъде ПИН на Картата, ПИН за Софтуерния токън или ПИН за мобилно устройство, чрез което Картодържателят получава кратки текстови съобщения (за краткост по-долу SMS) или други електронни съобщения от Банката. ПИН на картата се състои най-малко от четири цифри, известен само на Картодържателя, определен от Банката и валиден единствено за съответната Карта, служещ на Картодържателя за идентификация пред Банката чрез въвеждането му от клавиатурата на Терминално устройство АТМ или ПОС или Терминално устройство за самообслужване, при извършване на операции с Картата.

1.2.12. **„Платежно нареждане”** – нареждане или съгласие от Картодържателя за извършване на платежна операция посредством Картата (Трансакция), дадено по реда и при условията на настоящите Общи условия, с което Картодържателят потвърждава сумата на изпълняваната Трансакция и нарежда на Банката да задължи Кредитния лимит на Картата със сумата на Трансакцията и да я преведе по сметката на получателя на плащането;

1.2.13. „**Режим онлайн" (on-line)** е режим, при който всяка Трансакция с Картата се одобрява в реално време от авторизационната система на Банката или на обслужващия Банката оператор на картова система, към която, чрез телекомуникационна среда, е свързано Терминалното устройство, от което се извършва Трансакцията;

1.2.14. **„Режим офлайн" (off-line)** е режим, при който Трансакцията с Карта се изпълнява без да се изисква одобрение в реално време от авторизационната система на Банката или на обслужващия Банката оператор на картова система;

1.2.15. **„Терминално устройство АТМ (Automated Teller Machine)"** е обозначено с логото на съответната картова организация устройство за извършване посредством Картата на операции по теглене и внасяне на пари в брой, плащане на услуги, извършване на преводи между сметки, на справочни и други платежни и неплатежни операции, съгласно настоящите Общи условия.

1.2.16. **„Терминално устройство ПОС (Point of Sale, Point of Service)"** е обозначено с логото на съответната картова организация устройство за извършване посредством Картата на операции по плащане на стоки и услуги или получаване на пари в брой в Търговски обекти, респ. във финансовите центрове на Банката.

1.2.17. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) **„Терминално устройство за самообслужване“ (Self-Service Zone machine)** – машина, разположена във финансов център на Банката, чрез която след идентификация с кредитна, дебитна или предплатена карта, издадена от Банката, могат да се извършват следните платежни и неплатежни операции: вътрешнобанкови и междубанкови изходящи преводи към страни от Европейското икономическо пространство (ЕИП) в евро между собствени сметки и към сметки на трети лица; погасяване на задължения по кредити и кредитни карти в „Юробанк България“ АД; заявяване на кредит или кредитна карта; теглене и внасяне на пари в брой в евро по собствени сметки на част от машините, специално обозначени, че имат тази техническа възможност; извършване на комунални плащания (електроенергия, вода, интернет услуги, топлинна енергия, кабелна/ сателитна ТВ и др.) към определени доставчици на посочените услуги без създаване на абонамент, както и създаване и промяна на абонамент за комунално плащане; плащания на местни данъци и такси към определени общини; справочни и други неплатежни операции в това число промяна на ПИН, генериране на справки и месечни извлечения по сметки, кредити, кредитни карти, като на някои от машините, на които това е обозначено справките/извлеченията могат и да се разпечатат.

Internal Use

1.2.18. **„Трансакция" -** платежна операция, наредена/разрешена посредством Картата, съгласно чл. 5.1.
1.2.19. **„Търговски обект"** – търговски обект (магазин, Интернет страница, хотел и пр.) на търговец, предоставящ стоки или услуги, чиято цена може да бъде заплатена посредством Трансакция с Картата. Търговският обект следва да е обозначен (на витрината или в близост до касата, съответно на Интернет страницата) с логото на съответната картова организация (VISA / MASTERCARD).
1.2.20. (Отм., в сила от 07.06.2021 г.)
1.2.21. **„m-Token Postbank" („Софтуерен токън")** е приложение за мобилни устройства (смартфони) с операционна система Android или iOS, което служи като средство за удостоверяване на идентичността на Картодържателя и за потвърждаване на съгласието за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, извършени с Картата и/или чрез други дигитални канали за достъп от разстояние. Активира се по искане на Картодържателя чрез услугата на Банката Интернет банкиране („e-Postbank"), включително и чрез Базовата функционалност на Интернет банкирането. Достъп до приложението се осигурява с определен от Картодържателя ПИН за Софтуерен токън или с биометрични данни. Софтуерният токън не може да бъде инсталиран на повече от едно устройство едновременно. Активирането на Софтуерен токън на ново устройство деактивира автоматично токъна на текущото устройство.
1.2.22. **„Push нотификация"** е известие (нотификация) във формата на кратко съобщение, което се изпраща от Банката на Картодържателя и се показва на екрана на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank. С него Картодържателят се информира, че се извършва операция, изискваща неговото потвърждение и е необходимо да отключи m-Token Postbank и да я потвърди. Известието съдържа информация за операцията, чието потвърждение се изисква (сума на операцията и търговец/получател на сумата).
1.2.23. **„QR код"** представлява матричен баркод под формата на квадрат с черни модули върху бял фон, в който е закодирана информация, която се визуализира при сканиране на кода с мобилно устройство, снабдено с камера. QR кодът се използва за кодиране на информация за конкретна онлайн Трансакция с Карта и разчитането ѝ от m-Token Postbank.

2. ИЗДАВАНЕ И ПРЕДАВАНЕ НА КАРТАТА. ПРАВОИМАЩО ЛИЦЕ. ВАЛИДНОСТ

2.1. Картодържателят получава екземпляр от сключения Договор заедно с Картата във финансовия център (офис) на Банката, в който е подписан Договора. В случай на изрично писмено искане от страна на Картодържателя, както и в случаите на кандидатстване извън финансов център на Банката (в Търговски обект, по Интернет, по телефон и др.), Картодържателят посочва финансовия център на Банката, в който да получи екземпляра от Договора, заедно с Картата. При подписване на Договора дистанционно посредством КЕП, екземплярът от договора се предоставя на Картодържателя в електронен вид чрез платформата или мобилното приложение на съответния доставчик на удостоверителни услуги.
2.2. Издадената Карта, както и всяка следваща Карта, която ще бъде издадена за замяна или подновяване на предишна Карта съгласно настоящите Общи условия, се предава лично на Картодържателя от служител на Банката във финансов център (офис) на Банката, съгласно чл. 2.1. При подписване на Договора дистанционно посредством КЕП, както и в случаите, в които Картата е издадена за замяна или подновяване на предишна Карта, Картата може да бъде доставена лично, с куриер на актуалния адрес за кореспонденция, посочен от Картодържателя, ако той изрично е заявил този начин на получаване. При доставка на Картата с куриер се дължи такса, определена съгласно Тарифата на Банката. Картата не може да бъде предадена на пълномощник на Картодържателя.
2.3. Получаването на Картата се удостоверява с подписването на протокол, респ. на куриерската товарителница. Картодържателят декларира, че е уведомен, че при доставяне на Картата с куриер, последният е оправомощен от Банката да изиска личната карта на Картодържателя за целите на удостоверяване на неговата самоличност, както и да впише личните му данни (име, ЕГН и номер на лична карта) в товарителницата за целите на удостоверяване на получаването на Картата. Картодържателят поема риска от неполучаване, съществуващ при предаване на Картата по куриер, ако не е декларирал точния си адрес пред Банката в Заявлението за издаване на Карта или не е уведомил Банката своевременно за промяна на адреса. В случаите по предходното изречение, куриерът връща Картата на Банката и се прилагат условията на чл. 2.4 по-долу.
2.4. Издадената Карта се съхранява от Банката в продължение на четири месеца от датата на издаването ѝ. В случай че в този срок Картата не бъде потърсена от Картодържателя в съответния финансов център на Банката или куриерът не успее да открие Картодържателя на посочения адрес за кореспонденция, съгласно условията на чл. 2.3 по-горе, Картата се унищожава. При унищожаване на Картата по реда на настоящата разпоредба Договорът не се прекратява и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, за заплащане на всички дължими по Договора такси и комисиони. В случаите по настоящата разпоредба, Картодържателят има право да подаде молба за преиздаване на Картата съгл. чл. 18.3 или за прекратяване на Договора съгласно чл. 13.1.
2.5. Веднага след получаването на Картата, Картодържателят е длъжен незабавно да провери правилното изписване на името му върху Картата и да се подпише на определеното за тази цел място на гърба на Картата. В случай на несъответствие между името на Картодържателя и това, изписано върху Картата, Картодържателят е длъжен незабавно да върне Картата на Банката. Банката за собствена сметка предприема необходимите действия за отстраняване на несъответствието и предаването на Картата.
2.6. Картата се предава на Картодържателя неактивирана, като за да може да бъде използвана за извършване на Трансакции, Картата следва да бъде активирана. При предаване на Картата на Картодържателя във финансов център на Банката, активирането се извършва след предаването, в необходимия за изпълнение технологичен срок. При доставянето на Картата на Картодържателя с куриер, активирането се извършва от Картодържателя, с обаждане на телефонния номер, посочен на гърба на Картата и извършване на надлежна идентификация на Картодържателя. Банката изпълнява искането за активиране на Картата, подадено по телефона, в необходимия за изпълнение технологичен срок от постъпването му.
2.7. Картата представлява персонализиран платежен инструмент, собственост на Банката и може да се използва

Internal Use

само лично от Картодържателя. Използването ѝ от друго лице е забранено. Предоставянето на Картата от Картодържателя на трето лице или ползването на картата от трето лице със знанието на Картодържателя, ако последният не е предприел незабавно действията по чл. 4.3 след узнаването, се счита за неизпълнение на Договора и настоящите Общи условия.

2.8. Всяка издадена Карта има валидност до края на месеца, който е отбелязан върху нея. Използването на Картата след изтичането на срока ѝ на валидност или след обявяването ѝ за невалидна, а така също и след прекратяването на отношенията между Банката и Картодържателя, е забранено.

2.9. Картата може да бъде ползвана за плащане на стоки и услуги, теглене на пари в брой и други финансови и нефинансови операции в България и/ или в чужбина чрез Терминални устройства POS или ATM или чрез Терминални устройства за самообслужване, както и за Трансакции, извършвани без представяне на Картата (напр. чрез Виртуално терминално устройство POS и др.), сделки посредством импринтер и др.

2.10. Картодържателят е длъжен да не ползва Картата за никакви противоречащи на закона цели, включително покупка на стоки и услуги, забранени от законите на Република България или от законите на страната, под чиято юрисдикция се извършва сделката. Банката не следи за законосъобразността на сделките, сключени с използване на Картата, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго.

2.11. Банката може по всяко време да поиска от Картодържателя да актуализира данните, събрани от Банката, както и да поиска допълнителна информация, включително, но не само, препоръки от други банки и финансови институции и/или друга разрешена съгласно българското законодателство информация.

3. ПЕРСОНАЛЕН ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН НОМЕР (ПИН) И ДОПЪЛНИТЕЛЕН КОД ЗА СИГУРНОСТ. СОФТУЕРЕН ТОКЪН (M-TOKEN POSTBANK)

3.1. Към всяка издадена Карта, Банката издава и Персонален идентификационен номер (ПИН), който се предава на Картодържателя по един от следните начини:

3.1.1. Чрез SMS съобщение, изпратено на мобилен телефонен номер, посочен лично от Картодържателя пред Банката. В този случай Картодържателят изпраща SMS съобщение на посочен от Банката номер, съдържащо предоставен му от Банката при получаване на Картата код. В отговор на изпратеното от Картодържателя SMS съобщение, Банката изпраща SMS съобщение, съдържащо ПИН. При въвеждане три пъти на грешен код, изпращането на ПИН от Банката се блокира. Изпращането на ПИН може да се деблокира при обаждане от Картодържателя на телефона за връзка с Банката, посочен в чл. 17.3 по-долу и изписан на гърба на Картата, след идентификация на Картодържателя. Изпращането на ПИН чрез SMS е възможно само на номера, обслужвани от български мобилни оператори. Посоченият в настоящата точка начин на предаване на ПИН не се прилага за Карти Mastercard World Elite, както и при ползване на услугата за експресно издаване на Картата, предлагана в определени офиси на Банката.

3.1.2. При изрично посочване – на хартиен носител, в запечатан плик, само лично на Картодържателя, заедно с Картата, от упълномощен служител на Банката във финансовия център (офис) на Банката или от куриер на адреса за кореспонденция на Картодържателя, в зависимост от начина на получаване на Картата, определен съгласно чл. 2.2 по-горе. ПИН не може да бъде предаден на пълномощник на Картодържателя. При доставка на ПИН с куриер, Картодържателят дължи такса, определена съгласно Тарифата на Банката. При съмнение за нарушаване на целостта на плика с ПИН, Картодържателят е длъжен незабавно да уведоми Банката по реда на чл. 4.3.

3.2. ПИН може да бъде променян многократно от Картодържателя чрез Терминално устройство ATM или Терминално устройство за самообслужване, обозначени с логото на Банката.

3.3. В случай че на Терминални устройства POS или ATM или на Терминално устройство за самообслужване, изискващи въвеждане на ПИН, бъде въведен три пъти последователно грешен ПИН, Картата се блокира за по-нататъшно използване, за което с подписване на настоящите Общи условия Картодържателят изрично декларира, че е уведомен. Прилагат се чл. 12.5. и чл. 12.6.3.

3.4. В случай че Картодържателят забрави ПИН, по негово желание Банката преиздава Картата му (с електронна доставка на ПИН чрез SMS) или преиздава ПИН (само на хартиен носител). По отношение на преиздадения ПИН се прилагат съответно условията за съхраняване и унищожаване, посочени в чл. 2.3. по-горе. Във всички случаи на преиздаване на Картата и/или ПИН по искане на Картодържателя се заплаща такса, определена съгласно Тарифата на Банката.

3.5. Освен ПИН, Картата има допълнителен код за сигурност, наречен CVV2 за Карти Visa и CVC2 за Карти Mastercard, който представлява уникален код за верификация на Картата и на Картодържателя. Допълнителният код за сигурност е съставен от последните три цифри от числото, отпечатано в лентата за подпис на Картата. Картодържателят съобщава/въвежда този допълнителен код заедно с номера на картата и срока на нейната валидност, посочени на лицевата ѝ страна, при извършване на плащания с Картата в Интернет или по телефон, когато Картата физически не се представя на търговеца и информацията, записана по електронен начин върху Картата, не е достъпна. Съобщаването/въвеждането на кода служи за основание на Банката да одобри или откаже извършването на съответната операция.

3.6. Нареждането за извършване на Трансакция се счита дадено от Картодържателя при съответното използване на Картата, съпроводено с извършването на действия по чл. 5.2. Така подаденото платежно нареждане не може да бъде оттеглено от Картодържателя.

3.7. За да извършва електронни дистанционни платежни и неплатежни операции в Интернет при определени търговци, на които Интернет страниците са обозначени с Mastercard Identity Check или VISA Secure, е необходимо Картодържателят да инсталира и активира мобилно приложение m-Token Postbank. Приложението m-Token Postbank се активира по искане на Картодържателя чрез услугата на Банката Интернет банкиране включително и чрез Базовата функционалност на Интернет банкирането. Картодържателят получава активационни кодове за приложението m-Token Postbank, които се изпращат поотделно, по два независими канала: чрез SMS или друго електронно съобщение, изпратено на регистрирания лично от Картодържателя в Банката мобилен телефонен номер и чрез e-mail, изпратен на регистрирания лично от Картодържателя в Банката електронен адрес (в изпратения e-mail е посочен и линк за сваляне на приложението).

Internal Use

3.8. За да се осигури достатъчно високо ниво на защита на каналите, по които се получават активационните кодове, Картодържателят е длъжен да предприеме мерки за това достъпът до електронната му поща през мобилното устройство да става с потребителско име и парола, а достъпът до SMS и до други електронни съобщения да става след въвеждане на съответните идентификационни данни за отключване на мобилното устройство (ПИН за мобилно устройство или Биометрични данни).
3.9. С активиране на приложението m-Token Postbank се счита, че Картодържателят избира същото за средство за идентификация пред Банката и за потвърждаване на съгласието му за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции както с Картата, така и чрез другите дигитални канали за достъп от разстояние и с активирането му нарежда, при наличие на друго активно негово средство за подпис, същото да бъде дерегистрирано от Банката.

4. СЪХРАНЕНИЕ НА КАРТА И ПИН. ДЕЙСТВИЯ ЗА ПРЕДОТВРАТЯВАНЕ НА НЕПРАВОМЕРНИ ТРАНСАКЦИИ

4.1. Картодържателят е запознат със същността на Картата като платежен инструмент и е длъжен да полага грижи за опазване на Картата от унищожаване, изгубване, кражба, присвояване, подправяне или използване по друг неправомерен начин, с усилията, които полага и за опазване на собственото си имущество, като взема всички необходими предпазни мерки срещу използването на Картата от трети лица, включително, но не само, да съхранява Картата на място, недостъпно за трети лица, да я пази от повреждане, в това число от магнитни и електромагнитни въздействия, както и от действия на трети лица, които могат да доведат до нейното унищожаване, изгубване, кражба, присвояване, подправяне или използване по друг неправомерен начин.

4.2 Картодържателят е запознат със същността на ПИН като персонална защитна характеристика на Картата. ПИН се генерира при условия на пълна сигурност, гарантираща запазването му в тайна от трети лица до момента на отварянето на плика с ПИН, съответно на SMS съобщението с ПИН. След отварянето на плика, съответно на SMS с ПИН, Картодържателят е длъжен да запомни ПИН и да предприеме всички разумни действия срещу узнаването му от трети лица, в това число, но не само, да унищожи формуляра, от който го е узнал, да не го съобщава на никого, да не го съхранява записан по какъвто и да било начин върху Картата и/или върху друга вещ или технически носител (например, но не само - бележник, телефон и пр.), които носи заедно с Картата или държи на същото място, на което съхранява Картата (например, но не само – портфейл, чанта и пр.), да изтрие SMS съобщението с ПИН, изпратен от Банката.

4.3. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) В случай на загуба, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване, подправяне или използване по друг неправомерен начин на Картата, узнаване за извършване на неразрешена от Картодържателя Трансакция, при съмнения или предположения за узнаване на ПИН от трето лице, в случаите по чл. 3.1 (съмнение за нарушаване на целостта на плика с ПИН) и чл. 11.1 (узнаване за неразрешени или неточно изпълнени Трансакции), както и при задържане на картата от Терминално устройство АТМ или от Терминално устройство за самообслужване или от лице, приемащо Платежното нареждане в Търговския обект, Картодържателят се задължава да уведоми незабавно Банката по телефона, посочен в чл. 17.3 от настоящите Общи условия (а при неговата промяна - на този телефон, който е съобщен от Банката на Картодържателя по реда на чл. 17.4 от настоящите Общи условия) или като се яви лично в някой от нейните финансови центрове. Банката осигурява възможност за уведомяване на посочения телефон по всяко време на денонощието, а чрез лично явяване във финансовите центрове – в рамките на тяхното обявено работно време. В тези случаи Банката блокира Картата своевременно след получаване на уведомлението. Банката предоставя съответните доказателства за извършено съгласно настоящата разпоредба уведомяване, при писмено искане от страна на Картодържателя, отправено в срок до 18 месеца, считано от датата на уведомяването.

4.4. Приложението m-Token Postbank представлява персонализирано средство за сигурност по отношение на Картата и Картодържателят е длъжен да предприеме всички разумни мерки за неговото запазване и предотвратяване на неразрешен достъп. В тази връзка, Картодържателят е длъжен да предприеме необходимите мерки при съхранение на Биометрични данни в мобилното устройство (пръстов отпечатък, лицево разпознаване) за предотвратяване на неразрешеното им ползване и/или използването им с цел измама, в т.ч.: да използва само лично мобилното устройство и да не го преотстъпва за ползване от други лица (в т.ч. деца, родители, съпрузи), да пази мобилното устройство от повреждане, унищожаване, загуба, кражба, използването му по друг неправомерен начин и да не регистрира в операционната система на мобилното устройство Биометрични данни на други лица. При вход в приложението с Биометрични данни, достъпът до него ще се счита за оторизиран/разрешен от Картодържателя при използване на която и да е от Биометричните данни, регистрирани в операционната система на мобилното устройство. При отключване с ПИН код, Картодържателят има всички задължения за опазването му в тайна, каквито са предвидени в тези Общи условия за ПИН кода на Картата.

4.5. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) При загуба, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване или използване по друг неправомерен начин на мобилното устройство на Картодържателя, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank, както и при съмнения или предположения за неправомерна употреба от трети лица на мобилното устройство на Картодържателя, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank и/или за узнаването от трети лица на ПИН за достъп до m-Token Postbank, Картодържателят се задължава да уведоми незабавно Банката по телефона, посочен в чл. 17.3 от настоящите Общи условия (а при неговата промяна - на този телефон, който е съобщен от Банката на Картодържателя по реда на чл. 17.4 от настоящите Общи условия) или като се яви лично в някой от нейните финансови центрове. Банката осигурява възможност за уведомяване на посочения телефон по всяко време на денонощието, а чрез лично явяване във финансовите центрове – в рамките на тяхното обявено работно време. В тези случаи Банката деактивира Софтуерния токън своевременно след получаване на уведомлението.

5. ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТАТА

5.1 Картата може да бъде използвана от Картодържателя за извършване на следните видове Трансакции и други операции:

5.1.1. заплащане стойността на покупки на стоки/услуги в Търговски обекти в България или в чужбина при физическо представяне на Картата в Търговския обект, чрез Терминални устройства ПОС или чрез импринтер;

Internal Use

5.1.2. заплащане стойността на покупки на стоки/услуги в Търговски обекти в България или в чужбина без физическо представяне на Картата в Търговския обект (неприсъствено) - по телефона или по e-mail или чрез Виртуални терминални устройства ПОС, достъпни през Интернет или на Терминално устройство АТМ или на Терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката;

5.1.3. теглене на пари в брой от офиси на Банката или в офиси на други банки в страната или чужбина, обозначени с логото на съответната картова организация, чрез Терминални устройства ПОС при физическо представяне на Картата;

5.1.4. теглене на пари в брой чрез Терминално устройство АТМ или чрез Терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката;

5.1.5. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) извършване на парични преводи чрез ePay.bg/BPay, включително преводи към друга платежна сметка и/или друг платежен инструмент (дебитна и/или кредитна карта): плащане на комунални услуги и извършване на други операции чрез Интернет платформи за плащания (ePay.bg и др.); плащане на комунални услуги на АТМ устройства; плащане на комунални услуги и на местни данъци и такси на терминални устройства за самообслужване, обозначени с логото на Банката; плащане на комунални услуги на банкомати на Борика (чрез услугата BPay);

5.1.6. справочни операции и промяна на ПИН чрез Терминални устройства АТМ или чрез Терминални устройства за самообслужване, обозначени с логото на Банката.

5.1.7. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) внасяне на пари в брой в евро чрез Терминални устройства АТМ или чрез Терминални устройства за самообслужване, обозначени с логото на Банката и специално обозначени, че предлагат услугата (Вноска на банкомат“ при условията на чл. 5.25 по-долу.

5.1.8. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) идентификация на Картодържателя като клиент на Банката чрез Терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката, за целите на ползване на услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“ (в това число: за извършване на вътрешнобанкови и междубанкови преводи в евро към страни от Европейско икономическо пространство (ЕИП), между собствени сметки, както и към сметки на трети лица, за погасяване на задължения по кредити, отпуснати от Банката и по Кредитни карти, издадени от Банката, за заявяване на кредит или Кредитна карта от Картодържателя и др.).

5.2 Даването на Платежно нареждане за извършването на Трансакции посредством Картата може да се осъществи по следните начини:

5.2.1. при Трансакции, извършвани на Терминално устройство АТМ и на Терминално устройство за самообслужване – чрез поставяне на Картата в съответното терминално устройство и въвеждане на ПИН от клавиатурата на терминалното устройство.

5.2.2. при Трансакции, извършвани на Терминално устройство ПОС при физическо представяне на Картата – чрез поставяне или прокарване на Картата в/през Терминалното устройство, а в случаите, в които Терминалното устройство или неговия оператор го изисква - и въвеждане на ПИН от клавиатурата на ПОС.

5.2.3. при Трансакции, извършвани чрез импринтер– чрез сваляне посредством устройството на отпечатък от Картата върху специален формуляр на Банката (дебитно известие), предоставян на Картодържателя от лицето, приемащо Платежното нареждане в Търговския обект и полагане върху формуляра на подпис от Картодържателя. В тези случаи Трансакцията се изпълнява в Режим off-line.

5.2.4. при неприсъствени Трансакции, извършвани през Интернет, по телефона или по e-mail, в това число при регистрация и ползване на Картата в Интернет платформи за плащания като ePay.bg и др. – чрез вписване/попълване на номера на Картата, името на Картодържателя, срока на валидност на Картата и допълнителния код за сигурност (CVV2 или CVC2) на Картата в съответните полета на Интернет страницата на търговеца, съответно попълване на посочените данни в специална форма, предоставена от търговеца и изпращането ѝ до търговеца по e-mail, съответно съобщаването им на търговеца по телефона.

5.2.5. (Изм., в сила от 07.06.2021 г.) В допълнение към данните по чл. 5.2.4 по-горе, при извършване на електронни дистанционни (неприсъствени) операции в Интернет страници на определени търговци, обозначени с Mastercard Identity Check или VISA Secure, Картодържателят следва да потвърждава съгласието си за изпълнение на операцията чрез активирано приложение m-Token Postbank, съгласно посоченото в чл. 5.2.6.

5.2.6. При използване на m-Token Postbank за потвърждаване на съгласието за изпълнение на конкретна електронна дистанционна платежна операция в Интернет съгласно чл. 5.2.5 по-горе, Картодържателят получава Push нотификация на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank или сканира QR код, визуализиран на сайта на търговеца, в следствие на което в приложението m-Token Postbank се визуализира информация относно конкретната операция, която следва да бъде потвърдена. За да потвърди съгласието си за изпълнение на операцията чрез Push нотификация или сканиране на QR код, Картодържателят следва да отключи и да достъпи приложението m-Token Postbank, като се идентифицира по предварително избран от него начин – с определен от него ПИН за m-Token Postbank или с Биометрични данни и да потвърди изрично операцията. За отключване с Биометрични данни е необходимо мобилно устройство с операционна система Android, притежаващо сензор за пръстов отпечатък или устройство с операционна система iOS, притежаващо сензор за пръстов отпечатък или възможност за лицево разпознаване.

5.2.7. В допълнение към посочените в чл. 5.2.1 и чл. 5.2.2 начини, безконтактна Карта може да бъде използвана и за безконтактно извършване на платежни и неплатежни операции, при които Картата се допира/доближава до съответното Терминално устройство АТМ или ПОС или Терминално устройство за самообслужване или четец, свързан със съответното терминално устройство, обозначени с логото/знака PayPass или съответно PayWave, без да е необходимо Картата да се поставя/прокарва в/през устройството. В случай че Трансакцията не надвишава лимитите, одобрени от доставчика на платежни услуги, обслужващ съответното Терминално устройство и/ или от Банката, обичайно не се изисква от Картодържателя допълнително въвеждане на ПИН, като Трансакцията може да бъде изпълнена и в Режим off-line. Когато размерът на Трансакцията е по-голям от одобрените лимити се изисква въвеждане на ПИН, в които случаи Трансакцията винаги се изпълнява в Режим on-line. В случай че бъдат извършени

Internal Use

определен от Банката брой последователни безконтактни Трансакции с Картата, за извършването на следващата е необходимо поставяне на картата в съответното Терминално устройство и/или въвеждане на ПИН.

5.2.8. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) В допълнение към посочените в 5.2.1 действия, при ползване на услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“ посредством Терминални устройства за самообслужване, за следните платежни и неплатежни операции: (i) теглене на пари в брой от сметка, която е различна от сметката на картата, с която Титулярят се е идентифицирал, (ii) платежни операции към сметки на трети лица в Банката или към сметки в друга банка, (iii) плащане на задължения по Кредитна карта, издадена от Банката на друго лице, (iv) комунално плащане; (v) създаване и промяна на абонамент за комунално плащане; (vi) плащане на местни данъци и такси, Картодържателят следва да потвърди съгласието си за изпълнение на операцията чрез Софтуерен токън „m-Token Postbank” или чрез въвеждане на еднократен код, получен чрез SMS или друго електронно съобщение или чрез автоматично гласово обаждане на регистрирания в Банката номер на мобилен телефон на Картодържателя. Когато Картодържателят използва еднократен код, Банката не носи отговорност, в случай че съответният доставчик на услуги не осигури предаването или не предаде в срок текстовото/ електронното съобщение или гласовото обаждане, както и в случаите, когато поради обстоятелства, независещи от Банката, текстовото/ електронното съобщение или гласовото обаждане, не бъде изпратено, съответно получено от Картодържателя.

Отделните плащания по създаден абонамент за комунално плащане не се нуждаят от самостоятелно потвърждаване със Софтуерен токън или с еднократен код.

5.3. Банката и Картодържателят се съгласяват, че за целите на изпълнение на платежни операции посредством Картата, всяко действие/комбинация от действия, описани съответно в чл. 5.2.1 – 5.2.8, представляват валидна идентификация на Картодържателя, потвърждение за размера на конкретната сума и на получателя на Трансакцията и Платежно нареждане за изпълнение на наредената Трансакция (платежна операция) посредством Картата, като Банката се задължава да изпълни така даденото Платежно нареждане след постъпването му при нея и при наличие на предпоставките по чл. 5.5 от настоящите Общи условия. Картодържателят потвърждава, че е запознат и се съгласява с начините и методите на нареждане и изпълнение на Трансакции с безконтактни Карти, посочени в чл. 5.2.7 по-горе, като Банката ще счита за разрешена от Картодържателя и ще изпълнява всяка Трансакция с безконтактна Карта, наредена по посочените начини и методи;

5.4. Моментът на получаване на Платежното нареждане, подадено от Картодържателя по реда на чл. 5.2 по-горе, е моментът, в който цялата информация за извършеното Платежно нареждане постъпи в счетоводно-информационната система на Банката. Страните се съгласяват, че платежни нареждания, постъпили в счетоводно-информационната система на Банката след 11 часа на съответния ден, се считат за получени на следващия работен ден. При Платежни нареждания, извършени по реда на чл. 5.12 и чл. 5.14, същите се считат за получени на следващия работен ден след сключване на Договора, съгласно чл. 2.1 по-горе.

5.5. Банката изпълнява постъпилите платежни нареждания, дадени по реда на чл. 5.2, само ако размерът на Трансакцията (с изключение на Трансакциите по чл. 5.12 и 5.14) е в рамките на Баланса по Картата към момента на постъпване на нареждането, като при Трансакции по чл. 5.1.4 (теглене на пари в брой чрез Терминално устройство АТМ или Терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката) допълнително е необходимо общият размер на такива Трансакции да не надвишава съответните дневни лимити за теглене на пари в брой, определени съгласно чл. 5.15 по-долу а при Трансакции по чл. 5.1.7 на Терминално устройство за самообслужване, допълнително е необходимо общият размер на такива Трансакции да не надвишава съответните дневни лимити за услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“, определени съгласно чл. 5.15 по-долу. В случай че Платежното нареждане не отговаря на условията по настоящата разпоредба, Банката отказва изпълнението му, за което уведомява клиента незабавно чрез екрана на съответното Терминално устройство АТМ или ПОС или Терминално устройство за самообслужване.

5.6. Банката изпълнява по реда на тяхното постъпване платежните нареждания, които са дадени по реда на чл. 5.2 и отговарят на изискванията в чл. 5.5, до края на същия работен ден, в който нареждането е постъпило в счетоводно-информационната система на Банката или най-късно до края на следващия работен ден, когато доставчикът на платежни услуги на получателя на средствата не участва в Платежната система за брутен сетълмент в реално време на БНБ (RINGS) или в друга платежна система с достъп до RINGS, на която БНБ е агент по сетълмента.

5.7. За удостоверяването на извършено посредством Картата платежно нареждане в Търговски обект при физическо представяне на Картата в случаите по чл. 5.2.3, Картодържателят се задължава да подпише специален формуляр на Банката (дебитно известие). В дебитното известие се посочват данните за наредената Трансакция, в това число регистрационен номер на Трансакцията, данни за търговеца – получател на превода, размер и валута на Трансакцията, дата и час на извършване на Трансакцията. Лицето, приемащо Платежното нареждане в Търговския обект, има право да поиска от Картодържателя да удостовери самоличността си чрез представяне на документ за самоличност.

5.8. Банката не носи отговорност за изпълнението на останалите задължения по сключените с търговеца сделки, освен за изпълнение на наредената Трансакция при посочените в чл. 5.5 ограничения.

5.9. Картодържателят има право да получи от лицето, приемащо Платежното нареждане в Търговския обект, където извършва плащане с Картата, копие от разписката, която се отпечатва от Терминалното устройство ПОС при извършване на Трансакцията (респ. дебитното известие по чл. 5.7). В случай че Картодържателят поиска от Банката предоставянето на допълнителни копия от издадени разписки/дебитни известия, Банката има право да поиска заплащане на разноските за издаване на подобни копия, чиято стойност ще се определи от Банката.

5.10. Картата е само техническо средство, опосредяващо разплащането. Банката не носи никаква отговорност при евентуално неизпълнение, отказ или грешно изпълнение на задълженията от страна на търговците по отношение на сделките им с Картодържателя, нито Картодържателят има право да предявява към Банката евентуални свои жалби, възражения или претенции, произтичащи от отношенията му с търговците.

Internal Use

5.11. При заплащане стойността на закупувани стоки/услуги посредством Трансакции с Картата в определени Търговски обекти в България, означени с логото на Банката, Картодържателят може да определи, при спазване на ограниченията, посочени в чл. 7 по-долу, дали стойността на закупуваната стока/услуга да бъде начислена като задължение по Баланса на Картата изцяло или на равни месечни вноски. Броят и размерът на месечните вноски са предмет на договаряне между Картодържателя и съответния търговец. При покупки с Картата на равни месечни вноски, извън случаите по чл. 5.12, се прилагат правилата на чл. 7.4 по-долу.
5.12. В случай че Картодържателят е посочил в Заявлението за издаване на Карта, че желае Банката да изпълни определена първа платежна операция (Трансакция), чиято стойност да бъде начислена като задължение по Баланса на Картата на равни месечни вноски, както и ако е предоставил цялата необходима информация за осъществяване на Трансакцията, то Банката, в случай че одобри Заявлението за издаване на Карта, ще извърши наредената платежна операция за сметка на Картодържателя. Всички последващи Трансакции за покупки на равни месечни вноски не могат да надвишават Баланса по Картата и Кредитния лимит.
5.13. При предаване на Картата, Баланса по Картата ще бъде равен на определения Кредитен лимит, намален със стойността на изпълнената Трансакция и приложимите такси за разглеждане на заявление, посочени в Тарифата на Банката и Договора за Кредитен лимит.
5.14. В случай че Картодържателят е посочил в Заявлението за издаване на Карта, че желае Банката да изпълни определена първа платежна операция (Трансакция), различна от покупка на стоки/услуги съгласно чл. 5.12, чиято стойност да бъде начислена като задължение по Баланса на Картата, както и ако е предоставил цялата необходима информация за осъществяване на Трансакцията (вкл. при необходимост уникалният идентификатор (IBAN) на сметката на получателя на превода (Трансакцията), то Банката, в случай че одобри Заявлението за издаване на Карта, ще извърши наредената платежна операция за сметка на Картодържателя. При предаване на Картата, Баланса по Картата ще бъде равен на определения Кредитен лимит, намален със стойността на изпълнената Трансакция и приложимите такси за разглеждане на заявление, посочени в Тарифата на Банката и Договора за Кредитен лимит.
5.15. Теглене на пари в брой с Картата, чрез Терминални устройства АТМ или Терминални устройства за самообслужване по чл. 5.1.4, може да се извършва само за цели суми, които не надвишават както Баланса по Картата, така и дневния лимит, който Банката определя в Тарифата на Банката, и който се посочва в Месечните извлечения. Банката може да променя дневния лимит по реда за изменение на настоящите Общи условия, съгласно чл. 21.
5.16. Картодържателят има право да тегли пари в брой, съгласно чл. 5.1.3, до размера на Баланса по Картата чрез Терминални устройства ПОС в офиси на Банката или в офиси на други банки в страната или чужбина, обозначени с логото на Visa, съответно с логото на Mastercard.
5.17. Върху изтеглената съгласно чл. 5.15 и 5.16 сума се начислява лихва от датата на извършване на Трансакцията, чийто размер се определя съгласно Договора за кредитен лимит.
5.18. За всяка Трансакция чрез Терминално устройство АТМ или Терминално устройство за самообслужване, при поискване чрез избиране на съответната опция съгласно указанията, изписани на екрана на устройството, се издава в същия момент разписка/квитанция, която удостоверява нареждания, които е дал Картодържателят, в това число съдържа информация за регистрационен номер на Трансакцията, данни за Терминалното устройство и институцията, която го поддържа, размер и валута на Трансакцията, дата и час на извършване на Трансакцията. В случай че такава разписка не бъде издадена поради техническа грешка, Картодържателят се свързва с оператора на Терминалното устройство АТМ или с посочените на устройството данни за контакт. Банката оказва съдействие на Картодържателя при поискване.
5.19. В случай на задържане на Картата от Терминално устройство АТМ или Терминално устройство за самообслужване, Картодържателят е длъжен да уведоми Банката, а Банката следва да окаже съдействие за връщане на Картата на Картодържателя, а при невъзможност за това да издаде нова Карта за своя сметка, в случай че причината за задържане на Картата е по вина на Банката. В останалите случаи Картата може да бъде преиздадена по реда на чл. 18.3.
5.20. Банката може да преустанови временно или постоянно функционирането на едно или повече Терминални устройства АТМ/Терминални устройства за самообслужване, които поддържа, без предварително известие, в случай на технически проблем, неизправно функциониране или от съображения за сигурност. В тези случаи Банката не носи отговорност спрямо Картодържателя за каквито и да било загуби или щети, претърпени в резултат на невъзможността за използване на услугата.
5.21. Всички Трансакции, извършени с използване на Карта чрез Терминални устройства АТМ или ПОС или Терминално устройство за самообслужване, се регистрират автоматично в хронологичен ред от Банката чрез определени процедури и технически средства, които позволяват сигурно съхраняване и точно възпроизвеждане на информацията и изключват всяка възможност за нейното последващо изменение. Записванията на всички операции, извършени с Картата чрез Терминални устройства АТМ или ПОС или Терминално устройство за самообслужване са счетоводни документи по смисъла на Закона за счетоводството и се смятат за верни до доказване на противното.
5.22. При отказ да бъде изпълнено нареждане за изпълнение на Трансакция, Картодържателят получава веднага информация за отказа във вид на съобщение, появяващо се на екрана на Терминалното устройство АТМ или ПОС или Терминалното устройство за самообслужване или чрез електронно съобщение на електронна поща (ако е заявено от Картодържателя) при отказ за изпълнение на платежна операция по Интернет или телефон, освен в случаите, когато предоставянето на тази информация не се допуска съгласно приложимото законодателство.
5.23. Банката предоставя допълнителни услуги на Картодържателите на определени видове Карти, както следва:
- На всички картодържатели на Карти Mastercard Elite, Mastercard World Premium и VISA Premium, Банката предоставя допълнителната услуга LoungeKey, с която Картодържателите получават преференциален достъп до специалните салони за пътници в редица летища по цял свят;

Internal Use

- На всички картодържатели на Карти Mastercard Elite и Mastercard World Premium, Банката, с помощта на картовата организация Mastercard, предоставя допълнителната услуга Concierge - Персонален асистент;
- Картодържателите на карти Mastercard World могат допълнително да заявят ползването на услугите LoungeKey и Concierge- Персонален асистент.

Посочените допълнителни услуги се предоставят съгласно съответните общи условия за заявяване и ползване на допълнителни услуги, които са достъпни на www.postbank.bg, както и във всеки офис на Банката. Банката може да предоставя и други допълнителни услуги на Картодържателя при изрично договаряне на такива или при изменение на настоящите Общи условия, както и при организиране на промоционални кампании, които се обявяват предварително на Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3. по-долу.

5.24. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Картодържателят има възможност да се регистрира за Базовата функционалност на Интернет банкиране. При първоначалната регистрация се въвеждат трите имена, ЕГН (съответно аналогични данни за Картодържател – чуждестранно физическо лице), телефонен номер и номер на документ за самоличност. В случай че въведените данни са коректни и съвпадат с актуалните клиентски данни при Банката, Картодържателят създава потребителско име и парола за достъп до услугата и на телефонния му номер се изпраща код за активиране на профила.

5.24а. (Нов, в сила от 01.01.2026 г.) След успешна регистрация за Базовата функционалност на Интернет банкиране, Картодържателят има следните възможности: (i) отдалечен онлайн достъп до информацията за разполагаемия остатък по Кредитния лимит на Картата и за Трансакциите, извършени с Картата; (ii) В случай че Картодържателят има открити сметки в Банката - информация за наличността и движението по сметките, както и възможност да подава по електронен път нареждания за кредитни преводи между свои сметки в Банката, вкл. за погасяване на задължения по Картата; (iii) възможност да извършва плащания на комунални/ битови сметки с Картата (за плащане на електроенергия, вода, интернет услуги, топлинна енергия, кабелна/ сателитна ТВ и други сходни на посочените) към определени доставчици на посочените услуги, както и плащания на местни данъци и такси към определени общини. Плащанията могат да се извършват с Картата или, в случай че Картодържателят има открити сметки в Банката - от посочена от Картодържателя негова сметка (могат да бъдат избирани разплащателни сметки или отделни видове спестовни сметки). Наличните доставчици на комунални услуги, както и съответните общини, са посочени в съответното меню, при достъп до Базовата функционалност.

5.24б. (Нов, в сила от 01.01.2026 г.) Всяко плащане на комунални/ битови сметки, респ. плащане на местни данъци и такси се потвърждава посредством активиран Софтуерен токън или чрез КЕП в комбинация с еднократен код, получен чрез SMS или чрез друго електронно съобщение (Viber) на мобилния телефонен номер на Картодържателя, предоставен и деклариран пред Банката съгласно Договора.

5.24в. (Нов, в сила от 01.01.2026 г.) Картодържателят може да направи и абонамент за плащания на комунални/ битови сметки, които се изпълняват автоматично до заявен от Картодържателя лимит или изискват изрично потвърждение, към определен доставчик на комунални/ битови услуги и абонатен номер. Създаването и промяната на абонамента се потвърждава посредством активиран Софтуерен токън или чрез КЕП в комбинация с еднократен код, получен чрез SMS или чрез друго електронно съобщение (Viber) на мобилния телефонен номер на Картодържателя, предоставен и деклариран пред Банката съгласно Договора. Отделните плащания по създаден абонамент не се нуждаят от самостоятелно потвърждаване със Софтуерния токън m-Token Postbank или с еднократен код.

5.25. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) Банката предоставя услуга по внасяне на пари в брой по Баланса на Картата или по сметка чрез Терминални устройства АТМ или чрез Терминални устройства за самообслужване („Вноска на банкомат“) при следните условия:

5.25.1. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Терминалните устройства АТМ и Терминалните устройства за самообслужване на Банката, специално обозначени, че предлагат тази услуга, приемат само истински, неповредени банкноти с номинал от 5, 10, 20, 50, 100, 200 и 500 евро, като при поставянето им в устройството се извършва проверка. Неистински и преправени банкноти се задържат в Терминалното устройство АТМ/Терминалното устройство за самообслужване, не се отразяват към вноската по Баланса на Картата и за тях Банката не дължи замяна с други банкноти и/или друго обезщетение.

5.25.2. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) При всяко ползване на услугата „Вноска на банкомат“, от Терминалното устройство АТМ/ Терминалното устройство за самообслужване се разпечатва разписка с потвърждение и данни за извършената Трансакция, в това число за общо внесената сума. При вноска, направена на терминално устройство за самообслужване, вместо разписка на хартиен носител, Картодържателят може да избере да получи електронна бележка, която се изпраща на електронния му адрес, предоставен на Банката.

5.25.3. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) Депозираните средства постъпват по Баланса на Картата/сметката, незабавно след извършването на вноската.

5.25.4. Според техническите възможности на Терминалното устройство АТМ/Терминалното устройство за самообслужване, които се изписват на неговия екран:

а) в Терминалното устройство АТМ/Терминалното устройство за самообслужване могат да се поставят едновременно до определен максимален брой банкноти с еднакъв или с различен номинал;

б) Терминалното устройство АТМ/ Терминалното устройство за самообслужване приема определен максимален брой банкноти, с еднакъв или с различен номинал, за всяка отделна вноска.

5.25.5. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) При „Вноска на банкомат“ по Баланса на Картата или по сметка във валута различна от валутата на Картата/сметката, се превалутира във валутата на Картата/сметката по приложимия касов обменен курс на Банката в деня на извършване на вноската

5.25.6. (Предишен 5.25.5, изм., в сила от 02.08.2021 г.) След поставянето на банкнотите в Терминалното устройство АТМ/ Терминалното устройство за самообслужване може да се избере и функция за отказ от Трансакцията, при което се връщат същите банкноти. След потвърждение на Трансакцията, банкнотите не подлежат на връщане. При наличие на неистински или преправени банкноти, Терминалното устройство АТМ/ Терминалното устройство за самообслужване ги задържа.

Internal Use

5.26. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) При ползване на услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“ Банката предоставя възможност за внасяне на пари в брой по Баланса на Картата или по сметка чрез Терминални устройства за самообслужване по чл. 5.1.7, специално обозначени, че предлагат тази услуга, само за цели суми и до максимално разрешените от Банката лимити за внасяне на пари в брой по сметка, съгласно чл. 5.27. Картодържателят има възможност да промени лимитите за внасяне на пари в брой по сметка чрез депозиране на писмен документ по образец на Банката в неин финансов център. Определените от Картодържателя лимити в нито един момент не могат да надвишават максимално разрешените от Банката действащи лимити за тази услуга. При внасяне на пари в брой по сметка се прилагат съответно условията по чл. 5.25 по-горе.

5.27. Приложимите лимити и такси за операции с Картата при ползване на услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“ се посочват в Тарифата на Банката и могат да бъдат променяни по реда за изменение на Общите условия съгласно чл. 21.

6. (Загл. изм., в сила от 01.01.2026 г.) ТРАНСАКЦИИ ВЪВ ВАЛУТА, РАЗЛИЧНА ОТ ЕВРО

6.1. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Трансакциите с Картата, които се извършват във валута, различна от евро, както и Трансакциите, извършени в чужбина, следва да бъдат съобразени с правилата и изискванията на компетентните местни финансови органи на съответната държава.

6.2. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) При Трансакции с Картата във валута, различна от евро, сумата на наредената Трансакция се превалутира в евро от съответната валута, като при превалутирането се прилага картов обменен курс на Банката към датата на извършване на Трансакцията, който се определя на база на референтния обменен курс на съответната картова организация. Информация за приложимите обменни курсове е налична на Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3 по-долу.

6.3. Всички промени на приложимите обменни курсове, се прилагат незабавно след влизането им в сила, без Картодържателят да бъде предварително изрично уведомяван за промяната. Датата на извършване и осчетоводяване на Трансакцията се посочва в Месечното извлечение по чл. 8.

6.4. В съответствие с чл. 3а от *Регламент (ЕС) 2019/518 на Европейския парламент и на Съвета от 19 март 2019 г. за изменение на Регламент (ЕС) № 924/2009 по отношение на определени такси за презграничните плащания в Съюза и таксите за превалутиране*, на Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3 по-долу, може да се получи информация за общата сума на таксите за превалутиране при операции с Картата, представени като процентна надбавка спрямо последния наличен референтен обменен курс на еврото, публикуван от Европейската централна банка (ЕЦБ).

7. КРЕДИТЕН ЛИМИТ

7.1. Кредитният лимит по Картата се договаря между Банката и Картодържателя съгласно сключения самостоятелен Договор за кредитен лимит. Банката допълнително уведомява Картодържателя за Кредитния лимит при предаването на Картата по реда на чл.2.2 и посредством Месечните извлечения.

7.2. Разполагаемият остатък по Кредитен лимит (Баланс по Картата), в рамките на който Картодържателят може да извършва Трансакции, представлява разликата, която се формира от размера на договорения Кредитен лимит по Картата, намален с: (i) Общата дължима сума по Договора за кредитен лимит, към момента на извършване на Трансакцията, определена съгласно чл. 7.3 по-долу и (ii) сумата на всички непадежирали (предстоящи) равни месечни вноски (при извършени покупки на равни месечни вноски или разсрочване на Трансакции по чл. 9).

7.3. Общата дължима сума по Договора за кредитен лимит се формира като сбор от сумите на всяка Трансакция с Картата, изпълнена от Банката (с изключение на Трансакциите на вноски по чл. 5.11 и 5.12), плюс стойността на всяка начислена от Банката (падежирала) месечна вноска за Трансакции по чл. 5.11 и 5.12, както и в случай на разсрочване на Трансакция по чл. 9, плюс стойността на всички лихви, такси и други разходи, начислени съгласно Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия и Договора за кредитен лимит;

7.4. При покупки с Картата на равни месечни вноски съгласно чл. 5.11 по-горе, сборът от всички месечни вноски не трябва да надхвърля Баланса по Картата, определено съгласно чл. 7.2 по-горе, към момента на постъпване в Банката на Платежното нареждане за покупка на равни месечни вноски.

7.5. При покупки на равни месечни вноски както и при разсрочване на Трансакции по чл. 9, падежът на месечните вноски настъпва на съответното число от месеца, на което е извършена покупката и е начислена първата месечна вноска или съответно е извършено разсрочване на Трансакция по чл. 9, а ако месецът няма такова число – на последния ден от месеца.

7.6. Надвишение на Кредитния лимит е налице, в случай че Общата дължима сума, определена съгласно чл. 7.3, възлезе в по-голям размер от размера на отпуснатия от Банката Кредитен лимит, с изключение на случаите по чл. 5.12, в които Банката изрично разрешава Трансакция над определения Кредитен лимит. Надвишението на Кредитния лимит се счита за нарушение на Договора за кредитен лимит. В тези случаи Картодържателят дължи на Банката обезщетение за надвишен Кредитен лимит, уговорен съгласно Договора за кредитен лимит, всеки път когато към датата на издаване на съответното Месечно извлечение е налице надвишение на Кредитния лимит.

7.7. За периода, през който сборът на Общата дължима сума и сумата на всички непадежирали равни месечни вноски е по-голям от размера на отпуснатия от Банката Кредитен лимит, включително и в случаите по чл. 5.12, Картодържателят не може да извършва Трансакции с Картата.

8. МЕСЕЧНИ ИЗВЛЕЧЕНИЯ

8.1. Банката издава и изпраща всеки месец до Картодържателя с обикновена поща и/или чрез електронна поща Месечно извлечение, което отразява всички Трансакции с Картата, както и всички други операции на Картодържателя, извършени през съответния отчетен месечен период, посочен в извлечението, по-специално: (а) всички Трансакции, за които е използвана Картата, изпълнени от Банката в рамките на съответния месечен отчетен период, (б) всички месечни вноски (при покупки на равни месечни вноски и/или разсрочване на Трансакции по чл. 9), чийто падеж е настъпил през посочения в извлечението отчетен месечен период; (в) всички лихви, такси, и други разходи и задължения, начислени от Банката съгласно Договора за кредитен лимит и Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия; (г) всички вноски и други кредитни преводи по Баланса на Картата, в това число, но не само – погасителни плащания от Картодържателя, отстъпки, обявени от Банката или от търговци; в случай на разсрочване на Трансакции по чл. 9 и др.; (д) датите, на които посочените в б. а) Трансакции са наредени и дата, на която са

Internal Use

изпълнени от Банката (вальор), както и датата, на която месечните вноски по б. б) и разходите по б. в) са начислени като задължения; (е) Дължима сума за предходния период (изчислена към Датата на извлечение за предходния отчетен месечен период); (ж) Общо задължения за периода (изчислени към Датата на извлечение за текущия отчетен месечен период); (з) Общо дължима сума (изчислена към Датата на извлечение за текущия отчетен месечен период); (и) Минималната месечна вноска, определена съгласно Договора за кредитен лимит; (й) Дата за издължаване (Краен срок за плащане) на Минималната месечна вноска, съгласно Договора за кредитен лимит.

8.2. В случай че Картодържателят не е определил при подаването на Заявлението за издаване на Карта или в последствие начина, по който желае да му бъдат изпращани Месечните извлечения, Банката изпраща последните по електронна поща, а ако такава не е посочена, с обикновена поща. При отправено искане от Картодържателя, Банката изпраща повторно с обикновена поща и/или по електронна поща или предоставя лично в офис на Банката дубликат на едно или повече изпратени Месечни извлечения.

8.3. Трансакциите, които са наредени, но не са постъпили, респ. изпълнени от Банката в рамките на съответния отчетен месечен период, се посочват в последващи Месечни извлечения, съобразно техния вальор.

8.4. Банката по своя преценка може да включва и друга информация в Месечното извлечение или да прилага към същото рекламни съобщения и уведомления за промоции, услуги и продукти на Банката и на Търговски обекти, които приемат плащания с Картата и с които Банката има сключен договор за приемане на плащания с платежни инструменти.

8.5. Изпращането на Месечно извлечение по електронна поща е безплатно. За изпращане на Месечно извлечение с обикновена поща, както и за повторно изпращане с обикновена поща и/или по електронна поща или при предоставяне във финансов център на Банката на дубликат на изпратено Месечно извлечение, Картодържателят дължи такса съгласно Тарифата на Банката.

8.6. В случай че след последния месечен отчетен период, за който Банката е издала и изпратила Месечно извлечение, с Картата не са извършвани Трансакции, не са начислявани месечни вноски, лихви, такси или други разходи съгласно настоящите Условия, както и ако Картодържателят няма непогасени задължения по Договора, Банката не издава и не изпраща Месечни извлечения. В случай на начисляване на ново задължение (например начисляване на годишна такса за обслужване на платежен инструмент или задължение във връзка с извършена нова Трансакция посредством Картата) след края на съответния отчетен месечен период, в рамките на който задължението е начислено, Банката възобновява издаването и изпращането на Месечните извлечения.

9. РАЗСРОЧВАНЕ НА ТРАНСАКЦИИ

9.1. Стойността на всяка извършена посредством Картата Трансакция се начислява в пълен размер като задължение по Баланса на Картата, което е платимо изцяло, с изключение на Трансакциите, извършени по реда чл. 5.11 и 5.12, които се начисляват като задължения, платими на равни месечни вноски.

9.2. Картодържателят има възможност да поиска от Банката стойността на извършена Трансакция, начислена като задължение по Баланса на Картата в пълен размер и платима изцяло, да бъде разсрочена на равни месечни вноски. Броят на равните месечни вноски, на които може да бъде разсрочена стойността на Трансакцията, се определя от Банката и е посочен в Тарифата на Банката. За разсрочване на извършена Трансакция на равни месечни вноски по реда на настоящия чл. 9, Картодържателят дължи такса, посочена в Тарифата на Банката.

9.3. Не се допуска разсрочване на начислени съгласно Договора издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия и/или Договора за кредитен лимит лихви, такси, месечни вноски и Трансакции по чл. 5.14 както и на съвкупност от начислени Трансакции, лихви, такси и месечни вноски.

9.4. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Картодържателят може да заяви разсрочване на начислено задължение за извършена Трансакция в срок до 30 дни от датата на изпълнение и осчетоводяване по Баланса на Картата на съответната Трансакция, чрез телефонно обаждане на посочения в чл. 17.3 телефон за контакт с Банката или с попълване на писмен формуляр във всеки финансов център на Банката. Картодържателят декларира, че е съгласен Банката да приеме за изпълнение всяко искане за разсрочване на Трансакция на равни месечни вноски, постъпило по телефона от лице, което въз основа на недвусмислени обстоятелства е идентифицирано от Банката като Картодържателя. Във връзка с горното и с оглед доказване на постъпилото искане, Картодържателят декларира, че е съгласен Банката да извърши аудиозапис на телефонния разговор, в съответствие с чл. 19.1 от настоящите Общи условия. В случай че Картодържателят възрази срещу извършено разсрочване в срока, посочен в чл. 11.1 и се установи по безспорен начин, че постъпилото по телефон искане не е направено от Картодържателя, Банката ще сторнира извършената операция по разсрочване и ще начисли като задължение непогасения остатък от Трансакцията отново в пълен размер.

9.5. . (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Постъпило по реда на чл. 9.4 искане за разсрочване на Трансакция се изпълнява от Банката в срок до 5 работни дни от постъпването му, в случай че са налице следните условия: 1) Трансакцията е с минимална стойност 50 евро; 2) към момента на подаване на искането не са налице непогасени в срок изискуеми задължения по Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия и по Договора за кредитен лимит; 3) към момента на подаване на искането не е налице блокиране по чл. 12.1 от настоящите Общи условия.

9.6. Равните месечни вноски се начисляват ежемесечно, считано от датата на изпълнение на операцията, съгласно чл. 9.5 по-горе. Извършеното разсрочване на Трансакция, както и дължимите месечни вноски, се отразяват в съответните Месечни извлечения.

9.7. В случай че до датата на изпълнение на постъпило искане за разсрочване на определена Трансакция Банката е издала Месечното извлечение съгласно чл. 8.1, в което тази Трансакция е отразена по Баланса на Картата, то Картодържателят дължи заплащане на посочената в Месечното извлечение Минимална месечна вноска, независимо от направеното искане за разсрочване на Трансакция. В случай че до датата на изпълнение на постъпилото искане за разсрочване на Трансакция е извършено частично погасяване на задълженията по тази Трансакция (в съответствие с договорения ред за погасяване по Договора за кредитен лимит), Банката ще извърши разсрочване на непогасения остатък от Трансакцията.

Internal Use

10. ВЪЗНАГРАЖДЕНИЯ

10.1. За предоставянето на услугите, свързани с ползване на Картата, които се предоставят от Банката по Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия, Картодържателят заплаща на Банката такси и комисиони, изрично посочени в Тарифата на Банката.

10.2. Всички дължими възнаграждения по Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия, в това число такси, комисиони и други разходи, се начисляват и добавят като задължения по Баланса на Картата през съответния месечен отчетен период и се посочват в Месечното извлечение.

11. ОСПОРВАНЕ НА ТРАНСАКЦИИ. ОТГОВОРНОСТ

11.1. Картодържателят се задължава незабавно, но не по-късно от 10 дни след узнаването, да уведомява писмено Банката за установена грешка или нередовност в данните, посочени в Месечното извлечение по чл. 8.1, в това число за неразрешени или за неточно изпълнени Трансакции. Страните договарят, че Картодържателят узнава за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция, най-късно на датата на получаването на съответното Месечно извлечение, в което извлечение е отбелязана Трансакцията. Датата на получаване на Месечното извлечение се определя съгласно правилото на чл. 15.1 по-долу. Ако Картодържателят не е получил Месечно извлечение поради неизпълнение на някое свое задължение по настоящите Общи условия и/или Банката не получи писмено уведомление в посочения срок, се счита, че Трансакциите, отбелязани в съответното Месечно извлечение, са одобрени от Картодържателя. Всяко уведомление/възражение за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция, постъпило след посочения срок, ще се счита за неоснователно забавяне от страна на Картодържателя и Банката не е задължена да предприеме действия по коригиране на Трансакцията. В случаите, в които Картодържателят уведомява Банката за наличие на неразрешена Трансакция, осъществена в резултат на откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент и/или на неговите персонализирани средства за сигурност, и/или на мобилно устройство с инсталирано приложение m-Token Postbank или в резултат на друга тяхна неправомерна употреба, той следва да уведоми компетентните органи на Република България и да предостави доказателства на Банката за това, както и да включи детайлно описание на конкретния случай във възражението си до Банката. С приемането на настоящите Общи условия Клиентът потвърждава, че е наясно, че ако такива доказателства не бъдат предоставени, Банката може да счете този факт, в съвкупност с други съмнения, като индикация за наличието на основателно съмнение за измама, и на свой ред да уведоми компетентните органи в Република България и да откаже възстановяване на стойността на неразрешената Трансакция по реда на чл. 79, ал. 1, изр. 1 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

11.2. Въз основа на попълнен и подаден от Картодържателя в офис на Банката формуляр за рекламация (възражение) или на друго писмено уведомление от Картодържателя, получени в срока по чл. 11.1, Банката инициира, съгласно своята вътрешна процедура и съгласно установените правила от съответната международна картова организация, действия за разрешаване на случаите на оспорени Трансакции, (включително действия спрямо доставчика на платежни услуги, обслужващ получателя на средствата по извършената Трансакция, в случаите, в които Платежното нареждане е постъпило чрез получателя на превода и неговия доставчик).

11.3. Банката информира писмено Картодържателя за своето решение по постъпилото възражение незабавно след приключване на процедурата по доказване на автентичността и точното изпълнение на Трансакцията. В случай че процедурата е приключила в рамките на работния ден, следващ деня на постъпването на възражението и при осчетоводяване на Трансакцията, ако Банката е намерила възражението за основателно и не са налице обстоятелствата по чл. 11.6 по-долу, тя отразява възстановяването на стойността на неразрешената Трансакция по Баланса на Картата. В случай че процедурата не е приключила в посочения в предходното изречение срок, Банката незабавно отразява възстановяването на стойността на неразрешената Трансакция не по-късно от края на работния ден, следващ деня в който е постъпило възражението, като налага ограничение за използване на Картата/или на стойността на оспорената Трансакция на Картодържателя до приключване на процедурата. Ако след приключване на процедурата Банката е намерила възражението за основателно, тя преиздава картата незабавно, съгласно чл. 18.3 по-долу. Във всички случаи на възстановяване, вальорът за заверяване на възстановената сума по Баланса на Картата е не по-късно от датата на начисляване на сумата на неразрешената Трансакция.

11.4. В случаите, в които след приключване на процедурата по чл. 11.3. Банката е намерила възражението за неоснователно или в случай че са налице обстоятелствата по чл. 11.6 по-долу, Банката отказва възстановяването / начислява по Баланса на Картата стойността на оспорената Трансакция. Банката отказва възстановяване на стойността на оспорената Трансакция при наличие на основателни съмнения за измама и е уведомила за това компетентните органи в Република България.

11.5. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Банката не носи отговорност за вреди, причинени при неразрешено ползване на Картата в резултат на изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин на Картата, ако Банката добросъвестно е изпълнила постъпило Платежно нареждане за извършване на Трансакция преди получаване на уведомлението по чл. 4.3 по-горе. В тези случаи Картодържателят понася вредите от извършването на такава Трансакция до максимален размер 50 евро. Тази разпоредба не се прилага, ако:

а) загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Картодържателя преди плащането, освен ако Картодържателят е действал с цел измама, или

б) вредата е била причинена от действие или бездействие на служител, на представител или на клон на Банката или на подизпълнителя.

11.6. Картодържателят понася всички вреди, ако ги е причинил чрез измама или ако не е изпълнил задълженията си по чл. 2.7, 2.10, 4.1, 4.2, 4.3 и 4.4 от настоящите Общи условия умишлено или поради груба небрежност. Предоставянето на Картата на трето лице или ползването на Картата от трето лице със знанието на Картодържателя, записването/съхраняването на ПИН заедно с Картата, съобщаването му на трети лица, както и пропускът да се уведоми Банката, както е предвидено в чл. 4.3, представлява неизпълнение от страна на Картодържателя на задълженията му да използва Картата в съответствие с настоящите Обши условия и да предприеме всички разумни действия за запазване на персонализираните средства за сигурност. Посоченото в тази разпоредба не се явява изчерпателно изброяване случаите на неизпълнение на

Internal Use

задълженията на Картодържателя по настоящите Общи условия, които освобождават Банката от отговорност при извършване на неразрешени Трансакции с Картата. В случаите по чл. 80, ал. 4 от ЗПУПС, чл. 11.5 и чл. 11.6 от настоящите Общи условия не се прилагат, освен когато Картодържателят е действал с цел измама.

11.7. Когато Платежно нареждане за съответната Трансакция е подадено от Картодържателя, Банката носи отговорност за точното и навременно изпълнение на Трансакцията, освен ако докаже, че доставчикът на платежни услуги на получателя на средствата носи отговорност. В тези случаи Банката възстановява сумата на неизпълнената, неточно изпълнената или изпълнената със забава (в случай на отправено искане от доставчика на платежни услуги на платеца) Трансакция и, когато е приложимо, възстановява Баланса по Картата в състоянието от преди изпълнението на неточно изпълнената Трансакция. Вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Кредитният лимит е бил задължен. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява Картодържателя за резултата, без да изисква от него заплащане на такси за това.

11.8. В случаите, в които Картодържателят се явява получател на сума по платежна операция, и Банката носи отговорност за неизпълнената платежна операция, тя незабавно отразява по Баланса на Картата сумата, предмет на платежната операция, с вальор не по-късно от датата, на която е следвало да бъде отразена платежната операция. В случаите, в които Платежното нареждане е подадено от или чрез получателя на средствата и отговорността за неизпълнена или неточно изпълнената Трансакция е на Банката, Банката възстановява без неоснователно забавяне сумата на неизпълнената или неточно изпълнената Трансакция, както и сумите, необходими за привеждане на Баланса по Картата в състоянието, в което би се намирал преди изпълнението на неточно изпълнената Трансакция.

11.9. Банката носи отговорност пред Картодържателя за възстановяване на всички платени от него такси, както и за възстановяване на всички лихви, начислени вследствие на неизпълнението или неточното, включително забавеното, изпълнение на Трансакция.

11.10. Банката не носи отговорност в случаите, в които, поради непреодолима сила или извънредни обстоятелства, Картодържателят няма възможност да ползва Картата, като например: срив на информационната система, прекъсване на комуникационните линии, прекъсване на електрическо захранване и други подобни.

11.11. Банката не носи отговорност за отказ за извършване на Трансакция, в случай че е получила уведомление за настъпване на някое от обстоятелствата по чл. 4.3, което се окаже невярно. Банката може да откаже изпълнението на Трансакция и в случаите, в които счете същата за рискова съгласно определени от нея критерии. Клиентът се уведомява за отказа, когато е налице случай по чл. 12.3 от настоящите ОУ.

11.12. Банката не носи отговорност в случаите, когато трети лица откажат да приемат плащания с Картата или когато Картата не може да бъде използвана поради блокиране, поради дефекти, причинени не по вина на Банката, както и поради технически или комуникационни проблеми.

11.13. Банката не носи отговорност за претърпени загуби и пропуснати ползи в случаите, когато не е изпълнила Трансакция или е отказала да изпълни Трансакция с Картата поради недостатъчна наличност на средства по Баланса на Картата, поради блокиране, както и поради деактивиране на Картата на основанията, предвидени в настоящите Условия.

11.14. Банката не носи отговорност за блокирани суми от друга банка, участник в платежния процес, при изпълнение на Трансакции по нареждане или в полза на физически и юридически лица, както и към получатели в държави, обект на рестрикции и/ или санкции.

11.15. Предвид посоченото в чл. 11.3, в случай на неоснователно възражение, Картодържателят дължи сумата на оспорената Трансакция, както и такса за неоснователно оспорване, посочена в Тарифата на Банката.

11.16. В случай че Банката не изпрати писмен отговор на постъпило възражение в посочения в чл. 11.3. срок или Картодържателят е неудовлетворен от получения отговор, той може да отнесе случая за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове при Комисия за защита на потребителите, на посочения в чл. 22 по-долу адрес.

11.17. В случай че Трансакция е инициирана от получател или чрез него и точната сума по Трансакцията не е известна към момента, в който Картодържателят дава съгласието си за нейното изпълнение, Банката може да блокира средства от Кредитния лимит на Картодържателя само когато той е дал съгласие за блокиране на точен размер на средства. След като получи информация за точния размер на сумата по Трансакция и най-късно веднага след получаването на платежно нареждане, Банката своевременно освобождава средствата, блокирани по Кредитния лимит на Картодържателя и изпълнява наредената Трансакция.

11.18. Когато Картодържателят нарежда Трансакции от или чрез получател, той се задължава да посочва точната стойност на Трансакцията, а когато това не е възможно, да уговаря горна граница на стойността, която ще представлява очакваната от Картодържателя стойност на Трансакцията. Картодържателят има право да поиска от Банката възстановяване на сумата по вече изпълнена и разрешена Трансакция, когато тя е наредена от или чрез получателя и са спазени едновременно следните условия:

а) към момента на даване на разрешението за изпълнение на Трансакцията не е посочена нейната точна стойност, и

б) стойността на Трансакцията надвишава заложената от Картодържателя горна граница на стойността на Трансакцията. Искането за възстановяване на средства по реда на настоящия член се отправя от Картодържателя в срок до 56 дни от датата, на която Трансакцията е начислена по Баланса на Картата. Заедно с искането, Картодържателят представя документи, на които се основава Трансакцията, в това число договори, фактури, или други разходно-отчетни документи, от които е видно, че е надвишена договорената с получателя горна граница на стойността. Картодържателят няма право да иска възстановяване, а Банката отказва поискано такова, ако е дал съгласието си за изпълнение на Трансакцията директно на Банката и Банката или получателят са предоставили или осигурили на разположение на Картодържателя информация за предстоящата Трансакция по реда на настоящите Условия най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на Трансакцията. При искане за възстановяване, Картодържателят не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, когато обмяната на

Internal Use

валута е извършена по реда и начина и при прилагане на обменните курсове, посочени в чл. 6 по-горе. В срок до 10 работни дни от получаването на искането за възстановяване, Банката възстановява Баланса по Картата в състоянието от преди Трансакцията или отказва възстановяването му, като посочва основанията за отказ и органите, пред които Картодържателят може да направи възражение, ако не приема изложените основания за отказ. Възстановяването включва цялата сума по изпълнената Трансакция, като вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Балансът по Картата е бил намален със сумата на Трансакцията. Горните правила няма да се прилагат и Картодържателят ще има право на възстановяване на средствата по изпълнена въз основа на съгласието за директен дебит платежна операция в случаите на директен дебит по член 1 от Регламент (ЕС) № 260/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 14 март 2012 година за определяне на технически и бизнес изисквания за кредитни преводи и директни дебити в евро и за изменение на Регламент (ЕО) № 924/2009 („Регламент 260/2012“). В този случай Картодържателят следва да отправи писмено искане до Банката за възстановяване на средствата по платежната операция в срок до 56 дни от датата, на която е бил задължен Баланса по Картата, като Банката в срок до 10 работни дни от получаването на искането възстановява по Баланса по Картата цялата сума на платежната операция.

11.19. Банката възстановява сумата на неразрешена Трансакция и в други случаи, в които е налице такова задължение за Банката в приложимото законодателство.

12. БЛОКИРАНЕ И ДЕБЛОКИРАНЕ. ДЕАКТИВИРАНЕ НА КАРТАТА. ПРОЦЕДУРА ЗА СИГУРНО УВЕДОМЯВАНЕ. ДЕАКТИВИРАНЕ НА СОФТУЕРНИЯ ТОКЪН

12.1. (Изм., в сила от 02.07.2021 г.) Банката има право да блокира Картата и/или Кредитния лимит за извършване на Трансакции, при наличието на което и да е от следните обстоятелства: а) Картодържателят наруши която и да е от разпоредбите на Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия и/или на Договора за кредитен лимит; б) при неплащане на Минималната месечна вноска и на всички други просрочени задължения по Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия и/или на Договора за кредитен лимит, в срок от 10 (десет) дни след посочената в съответното Месечно извлечение Дата на издължаване; в) при наличие на обективни причини, свързани със значително нараснал риск Картодържателят да не е в състояние да погасява своевременно задълженията си по Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия и/или на Договора за кредитен лимит; г) злоупотреби от страна на Картодържателя във връзка със сключването на Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия и/или на Договора за кредитен лимит (в това число, но не само: предоставяне на невярна информация или укриване на информация при попълване на Заявлението за издаване на Карта) или злоупотреби от страна на Картодържателя, свързани с други продукти на Банката (предоставяне на невярна информация или укриване на информация при кандидатстване за други продукти и др.); д) нарушаване от страна на Картодържателя на актове и решения на финансовите власти по отношение на Картата; е) в случай на подадено уведомление/възражение за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция, съгласно чл. 11.1 – 11.3 от настоящите ОУ; ж) при узнаване от страна на Банката на което и да е от обстоятелствата, посочени в Договора за кредитен лимит, при които Банката може да обяви задълженията на Картодържателя за предсрочно изискуеми.

12.2. (Изм. в сила от 01.01.2026 г.) Банката блокира използването на картата и в следните случаи: а) при постъпило уведомление от Картодържателя по реда на чл. 4.3, своевременно след постъпване на уведомлението; б) при подадена писмена молба от страна на Картодържателя, в някой от финансовите центрове на Банката, с искане за блокиране на Картата, извън случаите по чл. 4.3 или при писмено споразумение между страните за това; в) при наличие на обосновано предположение за неправомерно използване (включително и от страна на Картодържателя) или при узнаване от Банката за опасност от неправомерно използване на Картата, извън случаите на уведомяване за това от Картодържателя по реда на чл. 4.3, както и във всеки друг случай, когато съществува опасност за неразрешена или друга неправомерна употреба на Картата; г) при подаване на предизвестие по чл. 13.1 за прекратяване на Договора за издаване на Кредитна карта и/или на Договора за кредитен лимит; д) въведен три пъти последователно грешен ПИН.

12.3. В случаите по чл. 12.1, т. (а), (в), (г) и (д) и чл. 12.2 т. (в), както и в други случаи, при които е налице съмнение за или е установено наличие на измама или заплаха за сигурността при предоставянето на услугите съгласно настоящите Общи условия, Банката своевременно уведомява Картодържателя за блокирането и за причината за това (освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или поради нормативни изисквания), по следните начини: (i) на посочения от Картодържателя пред Банката мобилен телефонен номер, включително чрез SMS или друго електронно съобщение, ако е заявено известяване чрез електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя; (ii) по електронната поща (e-mail адрес, електронен адрес), доколкото Картодържателят е заявил адрес на електронна поща или (iii) чрез други сигурни канали за комуникация, в случай че не е заявено известяване чрез електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя, нито адрес на електронна поща. Картодържателят и Банката полагат необходимите усилия да поддържат и използват посочените средства и канали за уведомяване по начин, който отговаря на съвременните стандарти за технологична сигурност, не позволяват същите да бъдат използвани от неоторизирани трети лица и защитават тяхната цялост. В случаите по чл. 12.1, т. (б), Страните договарят, че Картодържателят е предварително уведомен за блокирането със съответното Месечно извлечение, в което е указан размера и датата за издължаване на дължимата Минимална месечна вноска, а в случаите по чл. 12.2 т. (а), (б) и (г) Страните договарят, че Картодържателят е уведомен за блокирането с приемането от Банката на съответното уведомление/писмена молба за блокиране на Картата, респ. сключване на споразумение за блокиране.

12.4. Банката уведомява Картодържателя по подходящ начин и в случаите на възникване на значим операционен или свързан със сигурността инцидент, който засяга или може да засегне финансовите интереси на Картодържателя, включително за всички мерки, които предприема, за да ограничи неблагоприятните последици от инцидента.

12.5. Ако блокирането е извършено по вина или небрежност на Картодържателя (в хипотезите на чл.12.1, в случаи на изгубване или унищожаване на Картата и др.), Банката има право да събере такса за блокиране на Картата, съответно за блокиране на ползването на Кредитния лимит, като размерът на тази такса е посочен в Тарифата на Банката.

12.6. Картата може да бъде деблокирана при следните условия:

Internal Use

12.6.1. При блокиране на основание чл. 12.1, т. (а), (б) и (в), Банката може да деблокира Картата след отпадане на основанието за блокиране;

12.6.2. При блокиране на основание чл. 12.2 т. (б), Картата може да бъде деблокирана след подаване на писмена молба от Картодържателя;

12.6.3. При блокиране на основание чл. 12.2, т. (д), Картодържателят може да деблокира Картата еднократно, с обаждане на телефонния номер, посочен на гърба на Картата и надлежно идентифициране. При последващо блокиране на същото основание се прилага чл. 12.6.2.

12.6.4. В останалите случаи на блокиране, Картата не подлежи на деблокиране и банката я деактивира. В случай че картата е блокирана на основание чл. 12.1, т. (е), след деактивиране Картата се преиздава, съгласно чл. 18.3;

12.7. В допълнение към случаите, посочени в чл. 12.6.4, Картата се деактивира, при което с нея не могат да се извършват Трансакции, и при: (а) изтичане на срока на валидност на Картата. В този случай Картата автоматично се подновява съгласно чл. 18; (б) получаване на молба за прекратяване на Договора съгласно чл. 13 или изпращане на предизвестие за прекратяване на Договора съгл. чл. 14; (в) в случаите по чл. 2.5; (г) смърт или поставяне под запрещение на Картодържателя; (д) във всеки случай на преиздаване на Картата съгласно чл. 18.3; (е) при подаване на писмена молба за това от Картодържателя. Деактивираната карта не може да бъде повторно активирана и следва да бъде унищожена или предадена във офис на Банката.

12.8. С блокиране или деактивиране на Картата Договорът не се прекратява, освен ако не са налице основанията за това по чл. 13 и чл. 14 по-долу и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, да заплаща всички дължими такси, посочени в Тарифата на Банката.

12.9. Банката деактивира Софтуерния токън при постъпило уведомление от Картодържателя по реда на чл. 4.5, своевременно след получаване на уведомлението.

12.10. Банката може да деактивира Софтуерния токън и при наличие на обосновано предположение за неправомерното му използване (включително и от страна на Картодържателя), при узнаване от Банката за опасност от неправомерното му използване, включително при уведомление от трето лице. В тези случаи Банката уведомява Картодържателя по посочените в чл. 12.3 начини.

12.11. В случай на деактивиране на Софтуерния токън, Картодържателят може да активира нов токън по реда на чл. 3.7 и сл.

13. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ ОТ КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ

13.1. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Картодържателят има право да прекрати Договора с Банката с 30-дневно предизвестие по образец, във всеки един момент, без да дължи обезщетение или разноски за прекратяването. Предизвестието следва да бъде в писмена форма или на друг траен носител и може да бъде подадено във всеки финансов център на Банката или по друг канал за комуникация с нея, посочен в чл. чл. 17.3 по-долу. В предизвестието Картодържателят е длъжен да посочи индивидуален код за отказ/прекратяване, който може да получи на посочените в чл. 17.3 телефони за контакт с Банката. Прекратяването настъпва в момента, в който едновременно са налице следните обстоятелства: (а) срокът на предизвестието е изтекъл; (б) Картата е върната в който и да е финансов център на Банката и е унищожена чрез пречупване/прерязване на пластиката, за което се съставя протокол, който се подписва от Картодържателя и служител на Банката; (в) изплатени са всички задължения, произтичащи от Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия и от Договора за кредитен лимит.

13.2. С прекратяване на Договора за издаване на Кредитната карта и в случай че са погасени всички задължения по буква в) по-горе, се прекратява и Договора за кредитен лимит.

14. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ ОТ БАНКАТА

14.1. Банката има правото да прекрати Договора с Картодържателя и да деактивира Картата, ако настъпи което и да е от следните събития: (а) Картодържателят е нарушил Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия и/или Договора за кредитен лимит или неправомерно е използвал Картата в нарушение на изискванията на относимото законодателство (в това число, но не само, като е предоставил Картата и/или ПИН и/или достъп до мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank на трето лице и др.); (б) недобросъвестност от страна на Картодържателя във връзка със сключването на Договора (например, но не само, предоставяне на невярна информация или укриване на информация при попълване на Заявлението за издаване на Картата) или злоупотреба от страна на Картодържателя, свързана с други продукти на Банката (например, но не само, предоставяне на невярна информация или укриване на информация при кандидатстване за други продукти и др.); (в) нарушаване от страна на Картодържателя на актове и решения на финансовите власти по отношение на Картата;(г) упражняване на право на отказ от Картодържателя и/или прекратяване на Договора за кредитен лимит, независимо от основанието за това и/или при настъпване на предсрочна изискуемост на задълженията по него.

14.2. Прекратяването на Договора за издаване на Кредитна карта по чл. 14.1 влиза в сила незабавно след получаване от Картодържателя на писмено уведомление, включително посредством Месечните извлечения. При упражняване на право на отказ от Картодържателя или прекратяване от негова страна на Договора за кредитен лимит, Банката не изпраща уведомление по настоящата разпоредба.

14.3. Извън посочените по-горе в настоящата разпоредба случаи, Банката има право да прекрати едностранно Договора за издаване на Кредитна карта по всяко време с двумесечно писмено предизвестие до Картодържателя, включително посредством Месечните извлечения.

14.4. Договорът за издаване на Кредитна карта се прекратява при смърт или поставяне под запрещение на Картодържателя.

14.5. При прекратяване на Договора за издаване на Кредитна карта по реда на чл. 13 по-горе, както и по реда на настоящия чл. 14, Картодържателят дължи начисляваните периодично по договора такси пропорционално на изтеклия период на действие на Договора. Ако такива такси са платени авансово, те се възстановяват пропорционално на срока на прекратяването. Тази разпоредба не се прилага при прекратяване на Договора за издаване на Кредитна карта поради неизпълнение на условията на Договора за издаване

Internal Use

на кредитна ката и настоящите Общи условия и/или на Договора за кредитен лимит от страна на Картодържателя и в тези случаи Банката може да начисли всички дължими съгласно настоящите Общи условия такси в пълния им размер.

14.6. При прекратяване на Договора за издаване на Кредитна карта реда на настоящия чл. 14, всички задължения на Картодържателя по Договора за кредитен лимит стават незабавно изискуеми и дължими.

14.7. В случаите, при които в резултат на прекратяване на Договора за издаване на Кредитна кара по реда на чл. 13 по-горе, както и по реда на настоящия чл. 14, по Баланса на деактивираната Карта остане положително салдо, сумата се превежда по сметка, посочена от Картодържателя на основната Карта. В случай че такава сметка не е посочена, Картодържателят има право да потърси сумата от Банката по предвидения от закона ред.

15. СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА УДОСТОВЕРИТЕЛНО ДЕЙСТВИЕ НА ДОКУМЕНТИТЕ

15.1. Картодържателят декларира, че е запознат с обстоятелството, че информацията за извършените с Картата Трансакции и всички дължими суми по Договора за издаване на Кредитна карта и/или по Договора за кредитен лимит, както и сроковете за тяхното заплащане, се посочват от Банката в Месечните извлечения, които се издават от Банката на определено число всеки месец, в зависимост от датата на издаване на Картата и се изпращат на равни месечни интервали, поради което: (а) ако в срок от 45 (четиридесет и пет) дни от активирането на Картата или съответно 15 (петнадесет) дни от датата на издаването на което и да е Месечно извлечение Картодържателят не уведоми Банката в писмена форма, че не е получил съответното Месечно извлечение, последното се счита за получено в петнадесет дневен срок от издаването му; (б) ако в срок от 10 (десет) дни от получаването на всяко Месечно извлечение или каквото и да е друго писмено известие, издадено от Банката при спазване на настоящите Общи условия, относно задълженията, произтичащи от Договора, Картодържателят не оспори писмено съдържанието на Месечното извлечение по реда на чл. 11.1 и размера на задължението си, се счита, че ги е приел безспорно и че същите са изискуеми и дължими в съответствие с настоящите Условия.

15.2. Картодържателят потвърждава, че Месечните извлечения, както и извлеченията от автоматизираната система на Банката, представляват валидно доказателство за задълженията му, породени от използването на Картата, освен ако не бъде доказано друго по съдебен ред.

15.3. С подписването на Договора Картодържателят потвърждава и се съгласява, че доброволното цялостно или частично изплащане на задълженията по Месечното извлечение от Картодържателя представлява пълно признаване на съдържанието на Месечното извлечение и на размера на задължението, произтичащо от държането и използването на Картата, което е отбелязано в съответното Месечно извлечение, освен ако, преди да заплати дължимите суми Картодържателят е възразил писмено пред Банката по реда на чл. 11.1.

15.4. Данните от всяка Трансакция при използване на Картата на Терминално устройство АТМ или ПОС или на Терминално устройство за самообслужване се записват в информационната система на Банката и се отразяват в разписките/квитанциите, които се издават съответното Терминално устройство. Тези квитанции се считат за валидно доказателство за Трансакцията, отразена в тях, до доказване на друго в съда.

16. ДОПЪЛНИТЕЛНИ КАРТИ

16.1. При писмено искане от Картодържателя, и след съответното одобрение от Банката, Банката издава допълнителна индивидуална Карта на лице, изрично посочено от Картодържателя, която Карта се издава и обслужва в съответствие с настоящите Общи условия и при условие че третото лице е изцяло запознато с тези Условия. Картодържателят на основната Карта и съответният Картодържател на всяка от допълнителните Карти следва да подпишат Договор за издаване на Кредитна карта за издаване на допълнителната Карта. В този случай Картодържателят на основната Карта и Картодържателят на допълнителната Карта отговарят солидарно и изцяло за всички задължения към Банката, свързани с допълнителната Карта и произтичащи от Договора за издаване на допълнителната Кредитна карта. Относно държателите на допълнителна Карта се прилагат съответно разпоредбите на настоящите Общи условия, приложими за Картодържателя, освен ако в настоящите Условия не е изрично указано друго.

16.2. В случаите чл. 16.1 по-горе, Банката ще издава едно Месечно извлечение, в което ще се отбелязват задълженията за всички издадени по Договора Карти (основна Карта и всички свързани с нея допълнителни Карти), което ще бъде изпращано на адреса на Картодържателя на основната Карта.

17. КОМУНИКАЦИЯ И ДОКАЗВАНЕ

17.1. Всяко уведомление, съобщение или напомнително писмо за изплащане на задължения, включително и ако се отнасят до допълнителна Карта, се изпращат от Банката на Картодържателя в писмен вид на български език на хартиен носител с обикновена, а където е предвидено съгласно настоящите Общи условия - с препоръчана поща с известие за доставяне, на адреса за кореспонденция, изрично посочен от Картодържателя в Заявлението за издаване на Картата. В случай че не е изрично избран адрес за кореспонденция, за такъв се приема посочения в Заявлението настоящ адрес на Картодържателя. В случаите, предвидени в настоящите Общи условия, съответните уведомления се изпращат на адреса на електронната поща (e-mail адрес, електронен адрес), съответно на мобилния телефонен номер на Картодържателя, които са отбелязани в неговото Заявление за издаване на Картата, освен ако той е уведомил писмено Банката за тяхната промяна. Изрично се договаря, че всеки последно деклариран от Картодържателя адрес, електронен адрес и мобилен телефонен номер, се считат за адреса, съответно електронния адрес и мобилния телефонен номер, на които ще се изпращат известията или ще се извършва оповестяването на който и да е документ, съгласно настоящите Общи условия. До получаването по реда на чл. 17.2 на уведомление за промяна на адреса, съответно на електронния адрес или на мобилния телефонен номер, всички съобщения, достигнали до последно декларирания адрес, електронен адрес или мобилен телефонен номер, ще се считат за получени.

17.2. Страните изрично се съгласяват и договарят, че уведомленията (в това число и Месечни извлечения), изпратени от Банката до Картодържателя на адреса на електронна поща, позволяват същите да бъдат съхранени от Картодържателя по начин, достъпен за последващи справки от негова страна, за период от време, достатъчен за целите, за които уведомленията/съобщенията са изпратени, като

Internal Use

информацията, съдържаща се в тях, може да бъде възпроизведена в непроменен вид, поради което Страните считат същите за предоставени на дълготраен носител, по смисъла на § 1, т. 8 от Допълнителните разпоредби на ЗПУПС.

17.3. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Всички уведомления на Картодържателя до Банката, освен в случаите, изрично посочени в настоящите Общи условия, следва да се изпращат в писмен вид, на хартиен или на друг траен носител, на следния адрес: гр. София 1766, Столична община, Район „Витоша“, ул. „Околовръстен път“ № 260, „Юробанк България“ АД, Картов отдел или лично във всеки офис на Банката, респ. на e-mail klienti@postbank.bg, както и чрез формата за връзка с клиенти, налична на Интернет страницата на Банката, посочена по-долу; Телефон за връзка с Банката – 0700 18 555, при набиране от чужбина +359 2 816 60 00, както и телефоните, посочени в Месечните извлечения и на Интернет страницата на Банката на адрес https://www.postbank.bg/;

17.4. Промяна на данните по чл. 17.3 се оповестява чрез информационните брошури или в Месечните извлечения, изпращани до Картодържателя или на Интернет страницата на Банката посочена в чл. 17.3 по-горе.

17.5. Всяко получено от Банката уведомление по чл. 4.3 се записва в хронологичен ред в специално предназначен за целта дневник, който се води на хартиен и/или технически носител. Дневникът осигурява точно възпроизвеждане на информацията и изключва всяка възможност за нейното последващо изменение. За уведомленията получени по телефон, в дневника се отбелязва и часа на получаването им. До доказване на противното, записванията в този дневник имат доказателствена сила между страните относно съдържащите се в тях обстоятелства.

17.6. Банката изпраща на посочения от Картодържателя в Заявлението за издаване на Картата адрес на електронна поща Месечното извлечение по чл. 8, както и уведомления за: (1) Общо дължима сума по Картата, съгласно Договора за кредитен лимит; Минимална месечна вноска, както е определена съгласно Договора за кредитен лимит, и крайната датата за плащането ѝ; (2) Трансакции с Картата (теглене на пари в брой или покупка са стоки/услуги, включително на равни месечни вноски), извършени в режим on-line; (3) регистрираните от Банката неуспешни опити за извършване на Трансакции с Картата в режим on-line, както и причината, поради която съответната Трансакция не се е осъществила; (4) просрочени плащания по Договора за кредитен лимит; (5) промоции, услуги и продукти на Банката и на търговци, които приемат плащания с Картата и с които Банката има сключен договор за приемане на плащания с платежни инструменти, както и друга информация, свързана с Договора. Картодържателят може да заяви изрично, чрез подаване на писмено заявление по образец във финансов център на Банката, че не желае да получава съобщения за цялата или за част от посочената информация (с изключение на информацията по т. (4)), както и да заяви допълнително получаване на периодична основа на информация за Баланса по Картата.

17.7. Банката изпраща на посочения от Картодържателя в Договора мобилен телефонен номер SMS или други електронни съобщения с информация за: (1) Общо дължима сума по Картата, съгласно Договора за кредитен лимит; Минимална месечна вноска, както е определена съгласно Договора за кредитен лимит, и крайната датата за плащането ѝ; (2) Трансакции с Картата (теглене на пари в брой или покупка са стоки/услуги, включително на равни месечни вноски), извършени в режим on-line; (3) регистрираните от Банката неуспешни опити за извършване на Трансакции с Картата в режим on-line, както и причината, поради която съответната Трансакция не се е осъществила; (4) просрочени плащания по Договора за кредитен лимит; (5) промоции, услуги и продукти на Банката и на търговци, които приемат плащания с Картата и с които Банката има сключен договор за приемане на плащания с платежни инструменти, както и друга информация, свързана с Договора. Картодържателят има право да заяви изрично, чрез подаване на писмено заявление по образец във финансов център на Банката, че не желае да получава кратки текстови съобщения за цялата или за част от посочената информация (с изключение на информацията по т. (4)), както и да заяви допълнително получаване на периодична основа на информация за Баланса по Картата. За всяко съобщение, изпратено от Банката, съдържащо информация по т. (1), т. (2) и т. (3), както и за уведомления с информация за Баланса по Картата по настоящия чл. 17.7, Картодържателят дължи такса съгласно Тарифата на Банката.

17.8. Услугите по чл. 3.8, чл. 5.2.5, буква (б), чл. 5.2.8, чл. 17.6 и 17.7, свързани с изпращане на SMS или друго електронно съобщение и/или e-mail съобщения, се предоставят чрез съответния доставчик на мобилни комуникации/Интернет услуги, като Банката не носи отговорност за неполучаване или ненавременно получаване на такива уведомления/съобщения, когато неполучаване, съответно ненавременното получаване се дължат на причини, намиращи се извън контрола на Банката, като проблеми в преносната комуникационна среда на съответните доставчици на мобилни комуникации/Интернет услуги, форсмажорни обстоятелства и др. Банката не носи отговорност и при погрешно подадени и/или неактуализирани от Картодържателя номер на мобилен телефон и електронен адрес. Актуализация на номер на мобилен телефон и електронен адрес може да бъде направена в офис на Банката.

17.9. За Трансакции в режим off-line, при извършването на които не се изисква одобрение в реално време от съответната авторизационна система, не се изпращат e-mail съобщения, както и SMS или други електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя, като Картодържателят се информира за тях посредством Месечните извлечения.

17.10. С оглед предоставяне на услугите по чл. 8.1, 17.6 и 17.7 от настоящите Общи условия, както и с оглед предоставяне на информация при обаждане от страна на Картодържателя на посочения в чл.17.3 телефон за връзка с Банката, Картодържателят дава съгласието си Банката да разкрива информация, представляваща банкова тайна по смисъла на Закона за кредитните институции чрез съобщаването ѝ по телефона на Картодържателя, респ. чрез изпращане на посочените от Картодържателя адрес за кореспонденция, съответно на адрес на електронна поща и мобилен телефонен номер.

18. ПОДНОВЯВАНЕ И ПРЕИЗДАВАНЕ НА КАРТАТА

18.1. В достатъчен срок преди изтичането на срока на валидност на Картата, посочен на лицевата ѝ страна, Картата се подновява от Банката автоматично. В случай че Картата не е използвана продължителен период от време, поради съображения за сигурност, Банката може да не поднови автоматично Картата, като уведомява за това Картодържателя преди изтичането на срока на валидност на Картата чрез обаждане или чрез SMS или друго електронно съобщение на посочения от Картодържателя мобилен телефонен номер. В тези случаи Картата се подновява само след отправено изрично искане от Картодържателя до Банката. Банката има

Internal Use

право да не поднови Картата и в случай на непостигане на съгласие между страните за промяна на условията по Договора за Кредитен лимит. В случай че картата не бъде подновена съгласно условията на настоящата разпоредба, Договорът не се прекратява и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, да заплаща всички такси, дължими съгласно условията на Договора и настоящите Общи условия и съответно да заплаща всички задължения по Договора за кредитен лимит. Новата Карта се предава на Картодържателя по реда на чл. 2.2. Всяка нова Карта представлява продължение на предишната и се подчинява на същите Условия. Картодържателят е длъжен да предаде старата Карта при получаването на новата в офис на Банката.

18.2. Ако Картодържателят не желае подновяването на Картата, той трябва да уведоми писмено Банката най-късно 40 (четиридесет) дни преди първо число на месеца, в който изтича валидността ѝ. В този случай допълнителните Карти, издадени към основната Карта, също не се подновяват. При подаване на уведомление от Картодържателя за неподновяване на Картата по реда на настоящата разпоредба, Договорът не се прекратява и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, да заплаща всички такси, дължими съгласно условията на Договора и настоящите Общи условия и съответно да заплаща всички задължения по Договора за кредитен лимит.

18.3. При невъзможност за използване на Картата преди изтичането на нейния срок на валидност, вследствие на деактивиране съгласно чл. 12.6.4 или 12.7 или при техническа неизправност на Картата, както и в случаите на унищожаване на непотърсена Карта, съгласно чл. 2.4, Картата може да бъде преиздадена, след подаване на писмена молба от Картодържателя за това. Когато преиздаването се извършва в резултат загуба, кражба или физическо увреждане на Картата, както и във всеки друг случай на преиздаване по искане на Картодържателя, се заплаща такса съгласно Тарифата на Банката.

19. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

19.1. Банката обработва личните данни в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. („Общ регламент относно защита на данните“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни, категориите получатели на лични данни, срока, за който ще се съхраняват личните данни, правата на субектите на данни във връзка с обработването на техните лични данни от страна на Банката, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени, данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент относно защита на данните изисква да бъде предоставена на субектите, се съдържа в Уведомление относно обработване на личните данни, което е налично на Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3. по-горе, както и на хартиен носител във всеки офис на Банката.

20. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПРАВА

20.1. В случай на разделяне/отделяне на юридическото лице на Банката на две или повече дружества, управителният орган на Банката решава на кое от дружествата правоприемници да прехвърли договорните отношения с Картодържателя, за което последният надлежно се уведомява. С подписването на Договора Картодържателят се съгласява с всяко такова прехвърляне.

20.2. Банката и Картодържателят се съгласяват, че във всеки един момент от действието на Договора и настоящите Условия, Банката има право едностранно да прехвърли договорните отношения с Картодържателя, включително, но не само, всички свои вземания по Договора, на дружества или институции от групата на Eurobank Group (Юробанк Груп), към която принадлежи Банката или на други финансови или нефинансови институции или дружества, включително такива, чиято дейност включва секюритизация. Картодържателят дава съгласието си и оправомощава Банката, в случай на прехвърляне на вземанията по Договора, Банката да прехвърли и предостави на новия кредитор и всяка информация, свързана с издаването и използването на Картата, представляваща банкова тайна. Банката се задължава в случай на прехвърляне да уведоми Картодържателя за новия кредитор, освен в изрично предвидените от закона случаи, като прехвърлянето ще има действие спрямо Картодържателя при уведомяването му от страна на Банката.

21. ПРОМЯНА НА УСЛОВИЯТА

21.1. (Изм., в сила от 06.08.2025 г.) Банката има правото да променя едностранно настоящите Общи условия, включително и всички приложения към тях, ако има такива, както и приложимата към Договора Тарифа, при спазване на разпоредбите на приложимото законодателство, включително, но не само, в случаите, в които това се налага от промяна в приложимото законодателство, промяна в практиките на Банката по предлагането на услугите, предмет на настоящите условия, или промяна в спецификата/ функционалностите на самите услуги.

21.1а. (Нов, в сила от 06.08.2025 г.) Банката предоставя на Картодържателя промените в Общите условия и приложимата Тарифа не по-късно от два месеца преди датата, на която промените влизат в сила, чрез персонално уведомление по някой от следните начини: (i) лично доставяне или изпращане по пощата с известие за доставяне, с препоръчана поща или чрез куриер на декларирания от Картодържателя пред банката адрес за кореспонденция, или (ii) по електронна поща на декларирания от Картодържателя пред банката електронен адрес, или (iii) чрез SMS или друго електронно съобщение на декларирания от Картодържателя пред Банката мобилен телефонен номер, или (iv) за Картодържатели, които са потребители на услугата мобилно банкиране “m-Postbank” - чрез “push” нотификация на екрана на мобилното устройство на Картодържателя, на което е инсталирано и активирано приложението за мобилно банкиране “m-Postbank”. Уведомленията, изпратени по реда на настоящата точка, ще се считат получени, ако достигнат до последно декларирания пред Банката адрес за кореспонденция, електронен адрес, мобилен телефонен номер, респ. до мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано Приложението за Мобилно банкиране, освен ако в договора или настоящите общи условия изрично е предвидено друго. Условията за услугата мобилно банкиране “m-Postbank” са уредени в Общите условия на „Юробанк България“ АД за електронно банково обслужване „Интернет банкиране“ за индивидуални и корпоративни клиенти, публикувани на интернет страницата на Банката на адрес: www.postbank.bg, както и предоставени на разположение във всеки неин офис.

Internal Use

21.1б. (Нов, в сила от 06.08.2025 г.) Уведомлението до Картодържателя относно промяна на настоящите Общи условия и Тарифата може да съдържа само информация, че е извършена промяна, и указание по какъв общодостъпен начин може да се запознае с промените, както и информация за правото на Картодържателя да възрази срещу предложените промени по реда, посочен в чл. 21.2 по-долу.
21.1в. (Нов, в сила от 06.08.2025 г.) Банката допълнително осигурява на разположение на клиентите промените чрез публикуването им на Интернет страницата на Банката - www.postbank.bg. Банката може да осигури на разположение на клиентите промените и с поставяне на уведомления в банковите салони.
21.2. (Изм., в сила от 06.08.2025 г.) Ако Картодържателят не приема предложените промени, той има право да възрази като прекрати Договора за издаване на Кредитна карта по реда на чл. 13.1, в рамките на двумесечния срок по чл. 21.1а, без да носи отговорност за разноски или обезщетения във връзка с прекратяването. Това не го освобождава от задължението за плащане на дължими по Договора такси и комисиони до момента на прекратяването. Ако Картодържателят не уведоми Банката писмено, че не приема предложените промени и не прекрати Договора по реда на тази разпоредба, се счита, че промените са приети от Картодържателя и той е обвързан с тях от момента навлизането им в сила.
21.3. (Изм., в сила от 06.08.2025 г.) Когато промените в Условията се отнасят до приложима лихва, обменен курс или дължими такси и комисиони и са по-благоприятни за Картодържателя, както и когато обхватът на предоставяните услуги се разширява по взаимно съгласие между Страните, Банката няма задължение да изпраща уведомление в посочения в чл. 21.1а двумесечен срок или да обявява по друг начин изменението преди влизането му в сила.
21.4. При промяна в нормативната уредба, регламентираща уредени в настоящите Общи условия отношения, от влизането в сила на промяната съответно се променят и засегнатите разпоредби на Общите условия, освен ако промяната касае диспозитивни правни норми.

22. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ, ПОДСЪДНОСТ И ПРИЛОЖИМО ПРАВО

22.1. Картодържателят има право да подаде писмена жалба до Банката, свързана с изпълнение на задълженията на страните по Договора. Банката се произнася по всяка постъпила жалба в срок до 15 работни дни от получаването ѝ, в писмена форма и на хартиен носител или с електронно съобщение по електронна поща. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в срока по предходното изречение по независещи от нея причини, тя изпраща на Картодържателя отговор, в който ясно посочва причините за забавата, както и срока, в който Картодържателят ще получи решението ѝ. Във всички случаи срокът за получаване на решение не надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата. Когато Банката не се произнесе в предвидените по-горе срокове, както и когато решението не удовлетворява Картодържателя, спорът може да се отнесе за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5. Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и условията за нейното сезиране е налична на Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3 по-горе, секция „Връзки с клиенти“, в нейните финансови центрове, както и на Интернет страницата на Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите - https://abanksb.bg/pkps/. При възражения, свързани с използването на Картата и извършените с нея Трансакции се прилага специалния ред, посочен в чл. 11 от настоящите Общи условия.
22.2. Всички искове, спорове или разногласия между Банката и Картодържателя, породени от отношенията, установени с настоящите Условия, се решават по взаимно съгласие, а в случай че такова не бъде постигнато, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд. За всички неуредени с Договора и настоящите Условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

23. ДРУГИ УСЛОВИЯ

23.1. Настоящите Общи условия представляват предварителна информация за потребителя по смисъла на чл. 60 от ЗПУПС. Същите са налични по всяко време на дълготраен носител - Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3 по-горе, както и на хартиен носител във всеки офис на Банката.
23.2. Евентуалната недействителност на една или повече от разпоредбите на настоящите Общи условия не засяга валидността на останалите разпоредби на настоящите Общи условия и на Договора.
23.3.Пропускът на Банката да упражни или принудително да реализира правата си не може да се тълкува като отказ от тях.
23.4. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Настоящите Общи условия на „Юробанк България” АД за издаване и използване на кредитни карти са публикувани на Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3 по-горе и са в сила от 08.02.2021 г., за всички Карти, издадени въз основа на Договор за издаване на Кредитна карта, сключен след посочената дата, с последни изменения и допълнения в сила от 01.01.2026 г.

Internal Use