

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД ЗА ИЗДАВАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРЕДПЛАТЕНИ КАРТИ

### I. Предмет и дефиниции

- Настоящите Общи условия уреждат правата и задълженията между „Юробанк България“ АД и Титуляра на сметка за електронни пари, по която е издадена предплатена карта, както и правата и задълженията между Банката и Оправомощения държател на предплатена карта, съгласно Договора за откриване на сметка за електронни пари и издаване на предплатена карта.
- (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Настоящите Общи условия представляват неразделна част от Договор за откриване на сметка за електронни пари и издаване на предплатена карта и уреждат издаването и ползването на предплатена карта Mastercard Prepaid. С цел избягване на съмнение, за неуредените в тези Общи условия и Договора случаи се прилагат съответните общи условия на Банката за конкретната сметка и сключения договор за банкова сметка, до която Титулярът изрично е заявил достъп за извършване на операции с Картата.
- (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) „Предплатена банкова карта“ („Карта“) е вид персонализиран платежен инструмент, който се използва многократно от Оправомощения държател за негова идентификация и за отдалечен достъп до издадени от Банката електронни пари, съхранявани по сметка за електронни пари, както и за извършване на операциите, описани в Раздел II, т. 5 от настоящите Общи условия.
- „Персонална основна предплатена карта“ – Карта, издадена въз основа на Договор, сключен между Банката и Оправомощения държател, който е и Титуляр на сметка за електронни пари.
- „Персонална допълнителна предплатена карта“ – Карта, издадена въз основа на Договор, сключен между Банката, Титуляра на сметка за електронни пари и Оправомощения държател на допълнителната карта, който не е титуляр на сметка за електронни пари и който съгласно Договора има право посредством използване на допълнителна предплатена карта да се разпорежда с електронните пари, съхранявани Сметката.
- „Електронни пари“ – парична стойност, съхранявана в електронна, включително магнитна форма, която представлява вземане към Банката, издава се при получаване на средства с цел извършване на платежни операции и се приема от физическо или юридическо лице, различно от Банката. Отдалечен достъп до електронните пари се осъществява с Картата.
- (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) „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 Оправомощеният държател 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 и представлява номер на Оправомощения държател, известен само на него, първоначално определен от Банката единствено за съответната Карта и свързан с нея, служещ за идентифицирането на Оправомощения държател чрез въвеждане от клавиатурата на терминално устройство ATM/ терминално устройство за самообслужване и ПОС при извършване на операции с Картата.
- (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) „Договор за откриване на сметка за електронни пари и издаване на предплатена карта“ („Договор“) - Писмен договор, сключен между Банката и Оправомощения държател, а при персонална допълнителна предплатена карта - между Банката, Оправомощения държател и Титуляра на сметка за електронни пари, въз основа на който Договор Банката осигурява възможност за издаване на електронни пари по искане на Титуляра на Сметката и издава Картата, позволяваща на Оправомощения държател да има достъп до издадените от Банката електронни пари, в рамките на определените по Картата лимити, до размер на разполагаемата наличност по Сметката. Настоящите Общи условия представляват неразделна част от Договора, заедно с приложимата към него Тарифа на Банката. Договорът и всички допълнителни споразумения и анекси към него, ако има такива, се подписват само лично от Оправомощения държател и Титуляра и не могат да бъдат подписани от техен пълномощник, освен ако не е договорено друго с Банката. 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 интернет страницата си [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg)
- „Сметка за електронни пари“ („Сметка“) – сметка за съхранение на електронни пари в лева, открита при Банката по искане на Титуляра на сметката съгласно Договора, до която Титулярът на сметката изрично е заявил достъп за извършване на операции с Картата съгласно условията на Договора, настоящите Общи условия и Общите условия на Банката за откриване, водене и закриване на сметки на физически лица. Банката не начислява и не изплаща лихва върху средствата по Сметката и не предоставя, каквито и да е други ползи, свързани с продължителността на срока, за който електронните пари се съхраняват по Сметката.
- „Титуляр на сметка за електронни пари“ или „Титуляр на сметка“ – е физическо лице, което съгласно Договора с Банката има право да се разпорежда с електронните пари по Сметката до размера на разполагаемата наличност.
- „Оправомощен държател“ или „Картодържател“ - физическо лице, оправомощено въз основа на Договора да се разпорежда чрез извършване на операции с Картата електронните пари по Сметката до размера на наличните и разполагаеми по нея електронни пари и на определените по Картата лимити. При персонална основна предплатена карта Оправомощеният държател е и Титуляр на сметка за електронни пари, по смисъла на настоящите Общи условия;
- „Банката“ – „Юробанк България“ АД (вписана в Търговския регистър, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление: гр. София 1766, Район „Витоса“, ул. „Околвърстен път“ № 260, с банкова лицензия № Б-05/1991г. на управителя на Българската народна банка, компетентен орган при осъществяване на надзора – Българската народна банка), издател на Картата въз основа на сключения Договор и настоящите Общи условия.
- (Изм., в сила от 13.02.2018 г.) „Терминално устройство АТМ (Automated Teller Machine)“ е устройство за теглене и внасяне на пари в брой, плащане на услуги, извършване на преводи между сметки, на справочни и други платежни и неплатежни операции.
- „Терминално устройство ПОС (Point of Sale, Point of Service)“ е устройство, чрез което се извършва плащане на стоки и услуги или получаване на пари в брой чрез използване на карта.
- (Изм., в сила от 29.07.2019 г.) „Виртуално терминално устройство ПОС (Virtual POS Terminal)“ е логически дефинирано терминално устройство ПОС, чрез което се извършват преводи по сметки или плащане на стоки и услуги чрез Интернет, терминални устройства АТМ или цифрови телефони при използване на карта в режим онлайн. Определени търговци, предлагащи стоки и/или услуги през Интернет и приемачи плащания чрез виртуално терминално устройство ПОС, са обозначени с Mastercard Identity Check или VISA Secure на Интернет страницата си.
- „RINGS“- платежна система за брутн сетълмент в реално време, изградена и оперирана от БНБ.
- „Дата на системно подновяване/преиздаване“ на Картата се извършва не по-късно от е 45 (четиридесет и пет) дни преди изтичане на нейната валидност.
- (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) „m-Token Postbank“ („Софтуерен токън“) е приложение за мобилни устройства (смартфони) с операционална система Android или iOS, което служи като средство за удостоверяване на идентичността на Оправомощения държател 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 Оправомощения държател чрез услугата на Банката Интернет банкиране – „e-Postbank, включително и чрез Базовата функционалност на Интернет банкирането. Достъп

- до приложението се осигурява с определен от Оправомощения държател 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.
19. (Отм., в сила от 07.06.2021 г.)
20. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) „**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 токен.
21. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) „**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).
22. „**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 инициране 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.
23. „**Базова функционалност на Интернет банкирането**“ – услуга, предоставяна от Банката, позволяваща отдалечен онлайн достъп до информация относно наличности и операции по платежни сметки и информация за други продукти и услуги, предоставяни от Банката, без възможност за инициране и изпълнение на електронни дистанционни платежни операции. Предоставя се при онлайн регистрация, съгласно Общи условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на физически лица в Банката.
24. (Нов, в сила от 14.09.2019 г.) „**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.
25. (Нов, в сила от 11.05.2020г.) „**Терминално устройство за самообслужване (Self-Service Zone machine)**“ - машина, разположена във финансов център на Банката, чрез която след идентификация посредством кредитна, дебитна или предплатена карта, издадена от Банката могат да се извършват следните платежни и неплатежни операции: теглене и внасяне на пари в брой; плащане на услуги; вътрешнобанкови и междубанкови изходящи преводи в лева 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 на част от машините, специално обозначени, че имат тази техническа възможност; 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 разпечатват.
26. (Нов, в сила от 11.05.2020 г.) „**Зона за самообслужване**“ – услуга, предоставяна от Банката позволяваща извършване на платежни и неплатежни операции чрез идентификация с кредитна, дебитна или предплатена карта, издадена от Банката посредством терминално устройство за самообслужване (Self-Service Zone machine). За клиенти – физически лица, които са потребители по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС) услугата е достъпна без необходимост от изрично заявяване. За клиенти, които не са потребители по смисъла на ЗПУПС услугата се активира с писмено искане/заявление по образец на Банката, депозирано във финансов център на Банката.
- ## II. Общи положения
- (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) **Издаване на електронни пари** – Банката издава електронни пари по номинална стойност при получаване от Банката на съответните средства. Страните договарят, че за получаване на средства за издаване на електронни пари се счита всяко внасяне на пари в наличност (в т.ч. внасяне на пари в брой по Сметката чрез терминални устройства ATM/ терминални устройства за самообслужване) и всеки входящ кредитен превод, нареден по Сметката. Издадените електронни пари се съхраняват по Сметката.
  - Обратно изкупуване на електронни пари** – Титулярът на сметка има право по всяко време да поиска обратно изкупуване на част или цялата стойност на неизползваните електронни пари. Обратното изкупуване се осъществява чрез изплащане в брой по номинална стойност на паричната равностойност на наличните по Сметката електронни пари. Правото за обратно изкупуване се упражнява след депозиране на писмено искане. С подписване на Договора и настоящите Общи условия, страните се съгласяват в отношенията помежду си да считат за писмено искане за обратно изкупуване всяко нареждане за теглене в наличност в офис на Банката. Титулярът на сметка дължи такса за обратното изкупуване съгласно Тарифата на Банката и в случаите, посочени в Общите условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на физически лица в „Юробанк България“ АД.
  - За достъп и разпореждане със средствата до размера на разполагаемата наличност по Сметката и до размера на определените по Картата лимити, Банката издава Картата на Оправомощения държател, който при персонална основна предплатена карта е и Титуляр на сметка, а при персонална допълнителна дебитна карта е определен от Титуляра на сметка, въз основа на Договора.
  - (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) **Срок на Договора**
    - (Предишен текст на чл. 4, изм. в сила от 02.02.2021 г.) Договорът влиза в сила, считано от датата на подписването му от всички страни. Оправомощеният държател и Титулярът на сметка получават екземпляр от Договора във финансовия център на Банката, в който Договорът е сключен, след подписването му от всички страни. При подписване на Договора дистанционно посредством КЕП, екземплярът от договора се предоставя на Картодържателя и Поръчителя в електронен вид чрез платформата или мобилното приложение на съответния доставчик на удостоверителни услуги.
    - (Предишен текст на чл. 4, изм. в сила от 02.02.2021 г.) Договорът изтича в последния ден на месеца от годината, отбелязани върху персонална основна предплатена Карта. В случай че Договорът не бъде прекратен предсрочно на някое от основанията, посочени в настоящите Общи условия, след изтичане на първоначалния му срок, същият се счита за предоговорен за същия срок и условия. Възможността за автоматично предоговаряне по реда на предходното изречение се прилага многократно.
  - Оправомощеният държател може да извършва следните трансакции/ операции с Картата:
    - (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) теглене на пари в брой чрез терминални устройства ATM и терминални устройства за самообслужване, обозначени с логото на Банката;
    - плащане на стоки и услуги в търговски обекти чрез терминални устройства ПОС;
    - (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) плащане на комунални услуги и извършване на други операции чрез интернет платформи за плащания (ePay.bg и др.); плащане на комунални услуги на ATM устройства и терминални устройства за самообслужване, обозначени с логото на Банката; плащане на комунални услуги на банкомати на Борика (чрез услугата B-Pay);
    - плащане на стоки и услуги в Интернет;
    - справочни и други платежни и неплатежни операции по Сметката.
    - (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) внасяне на пари в брой чрез терминални устройства за самообслужване или ATM,

- собственост на Банката, специално обозначени, че предлагат тази услуга ("Вноски на банкомат").
- 5.7. (Нов, в сила от 11.05.2020 г.) погасяване на свои задължения в лева по кредити отпуснати от Банката на Картодържателя и по кредитни карти, издадени от Банката, чрез терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката.
- 5.8. (Нов, в сила от 11.05.2020 г.) заявяване към Банката на кредит или кредитна карта чрез терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката.
- 5.9. (Нов, в сила от 11.05.2020 г.) вътрешнобанкови и междубанкови преводи в лева между собствени сметки, както и към сметки на трети лица чрез терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката.
6. (Изм., в сила от 11.05.2020г.) Трансакциите/ операциите по чл. II.5.1, II.5.2, II.5.3, II.5.4 могат да бъдат извършвани в страната и в чужбина чрез терминални устройства – АТМ, ПОС, означени с търговските знаци (марки, логота) на международната картова организация – Mastercard, както и чрез виртуални терминални устройства ПОС. Операциите по чл. II.5.5 и II.5.6. могат да бъдат извършвани единствено на терминални устройства АТМ и терминални устройства за самообслужване на Банката на територията на Република България, с изключение на справка за наличност по сметка, която може да бъде извършена и на други терминални устройства.
7. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Приложимите към трансакциите/операциите с Картата и към услугите, достъпни за Картодържатели, такси и комисионни на Банката, както и приложимите към Картата лимити за операции (в т.ч. лимити за услугата „Зона за самообслужване“), са посочени в Тарифата, относима към издаването и обслужването на предплатените карти и представляваща неразделна част от Договора. Картодържателят има възможност да промени лимитите за услугата „Зона за самообслужване“ 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 услугата „Зона за самообслужване“. Страните договарят, че действащата Тарифа се предоставя на следния дълготраен носител – Интернет сайта на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg). С подписването на Договора Титулярът на сметка и Оправомощеният държател декларират изрично, че са запознати с Тарифата и приемат тя да се прилага в отношенията им с Банката, свързани с Договора и приложимите към него Общи условия, ведно с всички нейни изменения и допълнения, осъществени по реда на Общите условия и Договора. Информацията относно стойностите на приложимия от Банката обменен курс е налична на дълготраен носител – Интернет сайта на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), както и в банковите салони. Обменните курсове, приложими от международната картова организация Mastercard Europe, се предоставят на дълготраен носител - Интернет сайта на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), който съдържа линк към Интернет сайта на международна картова организация Mastercard.
8. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) При услугата „Вноска на банкомат“ – внасяне на пари в брой чрез терминални устройства АТМ или чрез терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката, са приложими следните условия:
- 8.1. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Специално обозначените терминални устройства АТМ на Банката, които предлагат тази услуга, както и терминалните устройства за самообслужване, приемат само български истински неповредени банкноти с номинал от 5, 10, 20, 50 и 100 лева, като при поставянето им се извършва проверка. Неистински или преправени банкноти се задържат в терминалното устройство, не се отразяват към вноската по Сметката и за тях Банката не дължи замяна с други банкноти и/или друго обезщетение.
- 8.2. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) За всяка Вноска на банкомат/ терминално устройство за самообслужване, от терминалното устройство се разпечатва разписка с потвърждение и данни за извършената трансакция, в това число за общо внесена сума, както и за наличността по Сметката след трансакцията.
- 8.3. Депозираните средства постъпват по Сметката към Картата и увеличават разполагаемата ѝ наличност. Отразяването по баланса на Сметката се извършва незабавно след извършването на вноската.
- 8.4. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Според техническите възможности на терминалното устройство АТМ/ терминалното устройство за самообслужване, които се изписват на неговия екран:
- а/ в устройството могат да се поставят едновременно до определен максимален брой банкноти с еднакъв или с различен номинал.
- б/ устройството приема определен максимален брой банкноти, с еднакъв или с различен номинал, за всяка отделна вноска.
- 8.5. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) След поставянето на банкнотите в терминалното устройство 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 ги задържа.

### **III. Издаване и подновяване/преиздаване на картата**

- Банката издава Картата със срок на валидност, който изтича в последния ден на месеца от годината, отбелязани върху нея.
- Картата е собственост на Банката и е предоставена за ползване на Оправомощения държател, който е длъжен да я ползва само лично.
- (Изм., в сила от 16.07.2018 г.) Банката издава и предава на Оправомощения държател или на упълномощено от него лице с пълномощно по чл. III. 10 Картата в срок до 10 дни от сключването на Договора.
- Веднага след получаването на Картата и запечатания плик с ПИН, Оправомощеният държател е длъжен да провери: а/ целостта на плика с ПИН и съответствието между номера, отпечатан върху лицевата страна на Картата и посочената част от номера на Картата (без контролните числа) в плика с ПИН; б/ съответствието между заявеното в Договора изписване на имената на Оправомощения държател върху Картата и начина, по който имената на Оправомощения държател са изписани върху получената Карта. При съответствие на горните данни Оправомощеният държател следва да се подпише на определеното за целта място върху Картата.
- (Изм., в сила от 13.02.2018 г.) При несъответствие между номера, отпечатан на лицевата страна на Картата и този, посочен в плика с ПИН, и/или при несъответствие между заявеното в Договора изписване на имената на Оправомощения държател върху Картата и начина, по който имената на Оправомощения държател са изписани върху получената Карта, Оправомощеният държател е длъжен незабавно да върне Картата на Банката. Банката, за собствена сметка, предприема необходимите действия за отстраняване на несъответствието в срок до 10 дни от връщането на Картата.
- (Предишен текст от чл. III.5, изм. в сила от 13.02.2018 г.) При съмнение за нарушаване на целостта на плика с ПИН, Оправомощеният държател е длъжен незабавно да уведоми Банката по реда на чл. VII.8.
- (Предишен текст от чл. III.5 изм., в сила от 16.07.2018 г.) При изтичане срока на валидност по чл. III.1 и автоматично предоговаряне на срока на Договора съгласно чл. II.4. по-горе, Картата се подновява за нов срок, като на Оправомощения държател или на упълномощено от него лице с пълномощно по чл. III. 10 се предава подновена Карта със същия номер. За да получи подновената Карта, Оправомощеният държател следва в срок не по-рано от 10 (десет) дни преди изтичане на срока на валидност на Картата да предаде на Банката Картата с изтичащ срок на валидност и да получи новата си карта лично или чрез упълномощено от него лице с пълномощно по чл. III. 10. Старата пластика се унищожава в присъствието на Оправомощения държател. При получаване на подновената Карта се прилагат съответно чл. III.4 и чл. III.5. При подновяване на Картата Банката не издава нов ПИН-код на Оправомощения държател. Когато Картата се преиздава, Банката издава нов ПИН код.
- (Предишен текст от чл. III.5, изм. в сила от 13.02.2018 г.) Картата не се подновява/ преиздава в следните случаи:
- 8.1. С Карта не са извършени операции за период от 2 години, преди датата на системно подновяване/преиздаване;



- 8.2. Картата е блокирана към датата на системно подновяване/преиздаване, независимо от основанието за блокиране;
- 8.3. Преди датата на системно подновяване/преиздаване на Картата са предприети действия за прекратяване на договорните отношения от някоя от страните по Договора.
9. (Предишен чл. III.6, изм., в сила от 02.02.2021 г.) Издадената Карта, както и всяка следваща Карта, която ще бъде издадена за замяна или подновяване на първоначалната, се предава лично на Оправомощения държател или на упълномощено от него лице от упълномощен служител на Банката във финансовия център, в който е сключен Договорът, или в друг финансов център, посочен изрично от Оправомощения държател.
- 9.1. В случай че Оправомощеният държател заяви получаване на подновена/преиздадена Карта в друг финансов център на Банката след датата на системно подновяване, Банката осигурява възможност за това, като събира такса в размер, посочен в Тарифата на Банката, за което Титулярът на сметка дава своето съгласие.
- 9.2 (Предишен чл. III.9.1, изм. в сила от 02.02.2021 г.) При подписване на Договора дистанционно посредством КЕП, както и в случай на изрично писмено искане от страна на Картодържателя, Картата може да бъде доставена лично, с куриер на актуалния адрес за кореспонденция, посочен от Картодържателя. При доставка на картата с куриер се дължи такса съгласно приложимата Тарифа на Банката. При доставка на Картата с куриер, Картата може да бъде получена само лично от Оправомощения държател. Получаването на Картата се удостоверява с подписването на протокол, респ. на куриерската товарителница. Оправомощеният държател декларира, че е уведомен, че при доставяне на Картата с куриер, последният е оправомощен от Банката да изиска личната карта на Оправомощения държател 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. Оправомощеният държател поема риска от неполучаване, съществуващ при предаване на Картата по куриер, ако не е декларирал точния си адрес пред Банката 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. III.10 по-долу.
10. (Предишен чл. III.9, изм. в сила от 02.02.2021 г.) В случай на предаване на Картата на пълномощник, той следва да е упълномощен с изрично писмено пълномощно, отговарящо на следните изисквания:
- 1) Пълномощно с нотариално удостоверяване на подпис или на подпис и съдържание, заверено от (а) български нотариус след месец май 2016 г. или (б) заверено в българско дипломатическо или консулско представителство в чужбина и представено в Банката за първи път в срок до 1 (една) година от дата на заверяването му;
  - 2) Пълномощно по неин образец, подписано едновременно от упълномощителя и упълномощеното лице пред неин служител; Пълномощното се представя от пълномощника в оригинал, заедно с валиден документ за неговата самоличност. Банката има право да поиска да получи изричното писмено потвърждение на валидността на пълномощното от упълномощителя, ако то не е подписано пред неин служител, както и да извърши проверка на пълномощното в регистри, до които има регламентиран достъп. Банката има право да откаже да приеме пълномощно при несъответствие с изискванията ѝ за работа с пълномощни, като, но не само; ако по нейна преценка обхващат на представителната власт на упълномощеното лице не е дефиниран ясно и недвусмислено; ако в пълномощното е уговорено условие за прекратяване правата на пълномощника или условие за изпълнение, което е извън контрола ѝ или ако по нейна преценка създава затруднения извън обичайното за откриване или обслужване на сметка; ако не може да провери пълномощното в съответните регистри, до които има регламентиран достъп; ако не може да получи изрично писмено потвърждение за валидността на пълномощното от упълномощителя; при съмнение за редовността на пълномощното или за неправомерни действия или друго подобно.
- С подписване на Договора, Оправомощеният държател декларира, че е уведомен и се съгласява, че в случай на предаване на Картата от Банката на пълномощник, носи всички рискове от неполучаването ѝ по вина на пълномощника, както и от евентуално извършване на операции с Картата от пълномощника или от трето лице.
11. (Предишен чл. III.10, изм., в сила от 02.02.2021 г.) 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 Оправомощения държател или от упълномощено от него лице с пълномощно по чл. III.9 в съответния финансов център на Банката или куриерът не успее да открие Картодържателя на посочения адрес за кореспонденция, Картата се унищожава. При унищожаване на Картата по реда на настоящата разпоредба Договорът не се прекратява и Оправомощеният държател/Титулярът на Сметка не се освобождава от задълженията му по Договора. В случаите по настоящата разпоредба, Оправомощеният държател има право да подаде молба за издаване на нова Карта съгл. чл. VII.12. или за прекратяване на Договора съгласно чл. IX.1.
- IV. Персонален идентификационен номер (ПИН) и код за верификация на Картата и оправомощения държател (CVV2/CVC2). Кодова дума (парола). Софтуерен токън (m-Token Postbank)**
1. (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) Картата се издава заедно с уникален ПИН-код, който се предава на Оправомощения държател или на упълномощено от него лице с пълномощно по чл. III.10 по един от следните начини:
    - 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, 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 при ползване на услугата за експресно издаване на Картата, предлагана в определени офиси на Банката.
    - 1.2. В запечатан плик от упълномощен служител на Банката във финансовия център (офис) на Банката или от куриер на актуалния адрес за кореспонденция на Оправомощения държател, в зависимост от начина на получаване на Картата, определен съгласно чл. III.9. по-горе. С подписване на Договора Оправомощеният държател декларира, че е уведомен и се съгласява, че в случай на предаване на ПИН от Банката на пълномощник, носи всички рискове от неполучаването му по вина на пълномощника, както и от евентуално извършване на операции с Картата от пълномощника или от трето лице и приема, че предаването на ПИН от Банката на пълномощника в запечатан плик не представлява разкриване на ПИН на трето лице.
  2. ПИН-кодът се използва единствено с Картата, за която е издаден.
  3. Оправомощеният държател е длъжен да пази в тайна ПИН-кода на Картата, да вземе всички необходими мерки срещу узnavането му от други лица, като не го съобщава на никого, не го записва върху Картата или друга вещь, която носи заедно с Картата, или на друг носител, както и да вземе всякакви други необходими мерки за опазването на тайната на ПИН-кода.

Допускането на узnavането на ПИН-кода от трети лица, съобщаването или записването му на какъвто и да било носител представляват груба небрежност от страна на Оправомощения държател, като изброяването не е изчерпателно.
  4. (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) ПИН-кодът може да бъде променян многократно от Оправомощения държател чрез терминално устройство ATM (банкомат) или терминално устройство за самообслужване на Банката. От съображения за

- сигурност Картодържателят следва да промени първоначалния ПИН своевременно след получаването му.
- В случай че на терминални устройства, изискващи въвеждане на ПИН-код, бъде въведен грешен ПИН три пъти последователно, Картата се блокира за по-нататъшно използване на устройствата, изискващи въвеждането на ПИНкод. Възможността за използване на Картата на устройства, изискващи въвеждането на ПИН-код, се възобновява след преминаването на картовата система в нов работен цикъл след 11:00 часа на следващия ден и след въвеждането на верния ПИН-код от Оправомощения държател.
  - (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) В случай на забравен ПИН на Картата или на загубен плик с ПИН на Картата, както и при съмнения или предположения за узнаване на ПИН от трето лице, Оправомощеният държател трябва да уведоми Банката по реда на чл. VII.8, след което да избере една от следните опции, като за всяка от тях дължи такса съгласно Тарифата на Банката: а/ Картата да бъде преиздадена (с електронна доставка на ПИН чрез SMS); б/ Да бъде издаден нов ПИН към Картата (само на хартиен носител)
  - Освен ПИН-код, към Картата, се генерира и уникален допълнителен код (CVV2/ CVC2), който представлява код за верификация на Картата и Оправомощения държател и е съставен от последните три цифри от числото, отпечатано в лентата за подпис на Картата. Оправомощеният държател е длъжен да съобщи този допълнителен код, ако такъв се изисква, както и номера на Картата и срока на нейната валидност при извършване на плащания с Картата в интернет или по телефон, когато Картата физически не присъства и информацията от магнитната лента/чипа на Картата не е достъпна. Съобщаването на кода служи за основание на Банката да одобри или откаже извършването на съответната операция.
  - При сключване на Договора Титулярът на сметката и Оправомощеният държател посочват в Договора кодова дума /парола/, която служи за допълнителна идентификация на Оправомощения държател/ Титуляра на сметка от страна на Банката при постъпило по телефона искане за получаване на информация относно извършени трансакции с Картата, наличност по Сметката и блокирани суми. С подписване на Договора Оправомощеният държател и Титулярът на сметка се съгласяват горепосочената информация да бъде предоставяна от Банката по телефона на лице, което е идентифицирано от Банката като Оправомощен държател или Титуляр на сметка въз основа на посочени от него три имена, ЕГН, номер на Карта и кодова дума по предходното изречение. Страните приемат за недвусмислена и безспорна всяка идентификация, извършена от Банката въз основа на горните данни. Оправомощеният държател/Титулярът е длъжен да вземе всички необходими мерки срещу узнаването на кодовата дума от други лица, включително и като не я съобщава на никого и не я записва на никакъв носител. След сключване на Договора, нова кодова дума може да бъде заявена от Титуляра на сметката, или от Оправомощения държател със съгласието на Титуляра на сметката.
  - Нареждането за извършване на съответната трансакция/ операция се счита дадено с извършването на действията по чл. VII.3. Така подаденото платежно нареждане не може да бъде оттеглено.
  - (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) 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 Оправомощения държател чрез услугата на Банката Интернет банкиране – „e-Postbank, включително и чрез Базовата функционалност на Интернет банкирането.
  - (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) Картодържателят получава активационните кодове за приложението m-Token Postbank по два независими канала: чрез SMS или друго електронно съобщение и чрез e-mail на регистрираните лично от него в Банката мобилен телефонен номер и електронен адрес (в изпратения e-mail е посочен и линк за сваляне на приложението). Банката не носи отговорност 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..

- (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) За да се осигури достатъчно високо ниво на защита на каналите, по които се получават активационните кодове, Картодържателят е длъжен да взема мерки достъпът до електронната му поща през мобилното устройство да става с потребителско име и парола, а достъпът му до SMS и други електронни съобщения да става след въвеждане на съответните идентификационни данни за отключване на мобилното устройство (ПИН за мобилно устройство или Биометрични данни)..
- (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) 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 deregистрирано от Банката.

#### **V. Сметка за електронни пари**

- С Картата Банката предоставя достъп на Оправомощения държател до Сметката, открита при Банката по искане на Титуляра на сметка.
- Чрез Картата могат да се извършват тегления и плащания до размер на разполагаемата наличност по Сметката в рамките на определените съгласно Договора лимити за използване на Картата и съответно над наличността, блокирана в изпълнение на запорно съобщение или на друго законно основание по Сметката. В случай че по Сметката се формира дебитно салдо, Оправомощеният държател при персонална основна предплатена карта отговаря за погасяване на формираното задължение по Сметката. При персонална допълнителна предплатена карта Оправомощеният държател и Титулярът по сметка отговарят за погасяване на формираното задължение по Сметката при условията на солидарност.
- Банката задължава служебно Сметката със сумите на трансакциите, извършени от Оправомощения държател при използване на Картата, по реда на постъпване и изпълнение на съответните операции в Банката и осчетоводяването им.
- (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) Трансакции, извършени с предплатени карти Mastercard Prepaid във валута, различна от лева, се превалутират в лева от съответната валута, като при превалутирването се прилагат картови обменни курсове на Банката към датата на извършване на Трансакцията, които се определят на база на референтния обменен курс на съответната картова организация. Информация за приложимите обменни курсове е налична на Интернет страницата на Банката.
- С подписване на Договора, Титулярът на сметка дава съгласието си и оправомощава Банката да събира служебно от наличността по Сметката, както и от наличността по всяка друга негова сметка, открита в Банката, всички свои изискуеми вземания, включително, но не само вземания, възникнали във връзка с използването на Картата, като Банката следва да го уведомява за основанието, вальора и размера на събраната сума по реда на чл. VI от настоящите Общи условия.
- С подписване на Договора Оправомощеният държател дава съгласието си и оправомощава Банката да събира служебно от наличността по всички негови сметки, открити при Банката, всички свои изискуеми вземания, включително, но не само вземания възникнали във връзка с използването на Картата, като Банката следва да го уведомява за основанието, вальора и размера на събраната сума по реда на чл. VI от настоящите Общи условия.
- При спазване на Официалните правила на програмата „Моите награди“ за лоялни клиенти на банкови карти, издавани от „Юробанк България“ АД, в случай на отправено искане от страна на Картодържателя за обмяна на натрупани точки по програмата срещу съответната парична награда, Банката заверява Сметката със сума в размер, равен на стойността на наградата, в срок до 7 работни дни от отправяне на искането от Картодържателя.

8. При спазване на Правилата за провеждане на програмата „Сподели и спечели“ за клиенти на „Юробанк България“ АД, Банката зарежда Сметката със сума в размер, равен на стойността на наградата.
9. За всяко зареждане на Сметката със суми, с изключение на случаите по чл. V.7 и чл. V.8., се дължи такса, посочена в Тарифата на Банката.
10. (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) Всички промени на приложимите обменни курсове, се прилагат незабавно след влизането им в сила, без Титулярът да бъде предварително изрично уведомяван за промяната. Датата на осчетоводяване на Трансакцията се посочва в Месечното извлечение по чл. VI.
11. (Нов, в сила от 19.04.2020 г.) 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 сайта на Банката на адрес - [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) 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).

#### **VI. Предоставяне на информация. Месечни извлечения**

1. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Банката се задължава да предоставя за определен период от време, но не по-рядко от веднъж месечно, на Оправомощения държател/ Титуляра, писмено информацията за извършените операции, която се дължи съгласно ОУ за сметки и Договора, сключен между Титуляра и Банката. В случаите, в които Титулярът дава право на Оправомощения държател да се разпорежда с наличностите по Сметката посредством Карта, Титулярът оправомощава Банката и дава съгласието си тя да предоставя и на Оправомощения държател информацията, дължима съгласно ОУ за сметки и Договора между Титуляра и Банката, за извършените с Картата операции/трансакции, както и друга информация относно наличностите и движението по Сметката, която представлява банкова тайна.
2. Банката издава и изпраща всеки месец до Картодържателите на предплатена карта Mastercard Prepaid чрез електронна поща Месечно извлечение, което отразява всички Трансакции с Картата, както и всички други операции на Картодържателя, извършени през съответния месечен отчетен период, посочен в извлечението, по-специално: (а) всички Трансакции, за които е използвана предплатена карта Mastercard Prepaid, изпълнени от Банката в рамките на съответния месечен отчетен период, (б) всички кредитни преводи по предплатена карта Mastercard Prepaid, в това число, но не само – отстъпки, обявени от Банката или от Търговци; (в) датите, на които посочените в б. а) Трансакции са наредени и дата, на която са изпълнени от Банката (валъор).
- 2.1. При отправено искане от Картодържателя, Банката изпраща повторно по електронна поща или предоставя лично в офис на Банката дубликат на едно или повече изпратени Месечни извлечения.
- 2.2. 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 валъор.
- 2.3. 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 предплатена карта Mastercard Prepaid и с които Банката има сключен договор за приемане на плащания с платежни инструменти.
- 2.4. В случай че след последния месечен отчетен период, за който Банката е издала и изпратила Месечно извлечение, с предплатена карта Mastercard Prepaid не са извършвани Трансакции, не са начислявани такси или други разходи съгласно настоящите Условия, Банката не издава и не изпраща Месечни извлечения.
- 2.5. В случай на извършена нова Трансакция посредством предплатена карта Mastercard Prepaid след края на съответния отчетен месечен период, Банката възобновява издаването и изпращането на Месечните извлечения.

- 2.6. В случай че не е предоставен адрес на електронна поща за изпращане на Месечното извлечение, Картодържателят може да получи месечното си извлечение лично в офис на Банката.
3. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Всички операции, извършени с използване на Карта чрез терминални устройства АТМ, терминални устройства за самообслужване и ПОС, 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, терминални устройства за самообслужване или ПОС, са счетоводни документи по смисъла на Закона за счетоводството и се смятат за верни до доказване на противното.
4. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) При отказ да бъде изпълнено нареждане за изпълнение на платежна операция, Оправомощеният държател получава веднага информация за отказа във вид на съобщение, появяващо се на екрана на терминалното устройство АТМ, терминалното устройство за самообслужване или ПОС, или електронно съобщение на електронна поща при отказ на платежна операция по интернет или телефон, освен в случаите, когато предоставянето на тази информация не се допуска съгласно приложимото законодателство.

#### **VII. Използване на Картата. Блокиране и деактивиране. Процедура за сигурно уведомяване**

1. (Изм., в сила от 16.07.2018 г.) Картата се предава на Оправомощения държател или на упълномощено от него лице с пълномощно по чл. III.9 неактивирана, като за да може да бъде използвана за извършване на трансакции, Картата следва да бъде активирана. При предаване на Картата във финансов център на Банката, активирането се извършва след предаването, в необходимия за изпълнение технологичен срок. При доставяне на Картата с куриер, активирането се извършва от Оправомощения държател, с обаждане на телефонния номер на Центъра за обслужване на клиенти – 0 700 18 555 (+359 2 816 60 00 при набиране от чужбина) и извършване на надлежна идентификация на Оправомощения държател. Банката изпълнява искането за активиране, подадено по телефона, в необходимия за изпълнение технологичен срок от постъпването му.
2. Оправомощеният държател се задължава да използва Картата лично. Картата не може да се преотстъпва на трети лица.
3. (Изм., в сила от 29.07.2019 г.) Използването на Картата и даването на платежно нареждане за извършването на платежни и неплатежни операции посредством Картата може да се осъществи по следните начини:
  - 3.1 (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) При операции, извършвани на терминално устройство АТМ или терминално устройство за самообслужване – чрез поставяне на Картата в терминалното устройство и въвеждане на ПИН от клавиатурата на устройството (ако такъв се изисква от съответното терминално устройство);
  - 3.2 (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) При операции, извършвани на терминално устройство ПОС при физическо представяне на Картата – чрез поставяне или прокарване на Картата в/през терминалното устройство ПОС, а в случаите, в които терминалното устройство ПОС или неговия оператор го изисква - и въвеждане на ПИН от клавиатурата на ПОС.
  - 3.3 (Изм., в сила от 29.07.2019 г.) 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/CVC2) на Картата в съответните полета на Интернет сайта 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;
  - 3.4 (Изм., в сила от 07.06.2021 г.) В допълнение към данните по чл. VII 3.3. по-горе, при извършване на електронни



- дистанционни (неприсъствени) операции през Интернет в сайтове на определени търговци, обозначили Интернет страницата си 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. VII.3.5.
- 3.5 (Изм., в сила от 14.09.2019 г.) При използване на m-Token Postbank за потвърждаване на съгласието за изпълнение на конкретна електронна дистанционна платежна операция в Интернет, съгласно чл. 3.4. по-горе, Оправомощеният държател 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 информацията 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, Оправомощеният държател 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.
- 3.6 (Нов., в сила от 29.07.2019 г.) Приложението m-Token Postbank представлява персонализирано средство за сигурност по отношение на Картата и Оправомощеният държател е длъжен да предприеме всички разумни мерки за неговото запазване и предотвратяване на неразрешен достъп. В тази връзка, Оправомощеният държател е длъжен да предприема 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, загубване, открадване, използването му по друг неправилен 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, Оправомощеният държател има всички задължения за опазването му в тайна, каквито са предвидени в тези Общи условия за ПИН кода на Картата.
- 3.7 (Нов., в сила от 02.02.2021 г.) При ползване на услугата „Зона за самообслужване“ посредством Терминални устройства за самообслужване, за следните функционалности: (i) теглене на пари в брой от сметка, (ii) извършване на платежни операции към сметки на трети лица в Банката или към сметки в друга банка, както и при (iii) плащане на задължения по кредитна карта, издадена от Банката на друго лице, Картодържателят следва да потвърждава съгласието си за изпълнение на операцията чрез въвеждане на еднократен код, получен на SMS съобщение или друго електронно съобщение или чрез автоматично гласово обаждане на регистрирания в Банката номер на мобилен телефон на Картодържателя. Банката не носи отговорност, в случай че съответният доставчик на услуги не осигури предаването или не предаде в срок електронното съобщение, както и в случаите, когато поради обстоятелства, независящи от Банката, електронното съобщение не бъде изпратено, съответно получено от Картодържателя
4. (Изм., в сила от 29.07.2019 г.) Банката и Картодържателят се съгласяват, че за целите на изпълнение на платежни операции посредством Картата, всяко действие/комбинация от действия, описани съответно в чл. VII.3.1 – VII.3.5, представляват валидна идентификация на Картодържателя, потвърждение за размера на конкретната сума и на получателя и съгласие за изпълнение на съответната платежна операция наредена посредством Картата, като Банката се задължава да изпълни така даденото платежно нареждане след постъпването му при нея и при условията на чл. VII.6 и VII.7 от настоящите Общи условия.
5. Моментът на получаване на нареждането за извършване за съответната трансакция/ операция е моментът, в който Банката получи нареждането от Оправомощения държател, подадено по реда на настоящите Общи условия (когато данните от него са въведени в счетоводно-информационната система на Банката). Страните се съгласяват, че платежни нареждания, подадени след 11 ч. на съответния ден, се считат получени на следващия работен ден.
6. Банката изпълнява нарежданията до края на същия ден, в който е получено нареждането, или най-късно до края на следващия работен ден, когато доставчикът на получателя на средства не участва в Платежната система за брутен сетълмент в реално време (RINGS) на БНБ или в платежна система, на която БНБ е агент по сетълмента.
7. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Оправомощеният държател се задължава да използва Картата до размера на разполагаемата наличност по Сметката, в съответствие с определените в Договора и/ или в приложимата Тарифа лимити за използване на Картата и лимити за услугата „Зона за самообслужване“. Банката може едностранно да променя уговорените лимити, за което незабавно уведомява Оправомощения държател и Титуляра на сметка. Промяната по предходното изречение влиза в сила при условията и реда на чл. X.10. След сключване на Договора, лимитите могат да бъдат променени от Титуляра на сметката, в рамките на посочените в Тарифата на Банката максимални лимити за използване на Картата. В случай че Титулярът на сметката не е Оправомощен държател на Картата, той следва да уведоми Оправомощения държател за направените промени в лимитите. Оправомощеният държател, който не е Титуляр по сметката, има право да поиска намаляване на лимитите по Картата, като следва да уведоми Титуляра на сметка за промените. Титулярът на сметка има право да поиска еднократно увеличение на приложимите лимити над максималните размери, посочени в Тарифата на Банката, за да бъде извършена еднократна трансакция с Картата в рамките на работния ден. След извършването на трансакцията (или след изтичане на работния ден, ако трансакцията не бъде извършена), към Картата се възстановяват прилаганите преди увеличението лимити. За всяка промяна на лимитите по Картата, посочена в настоящата разпоредба и иницирана от Оправомощения държател/Титуляра на сметка, Титулярът на сметка заплаща такса съгласно Тарифата на Банката.
8. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Оправомощеният държател, съответно Титулярът на сметка, се задължава да уведоми незабавно Банката на телефон 0 700 18 555 (+359 2 816 60 00 при набиране от чужбина) или на e-mail адрес: klienti@postbank.bg, или като се яви лично в някой от нейните финансови центрове, в случай на изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване, подправяне или използване по друг неправилен начин на Картата, узнаване за извършване на неразрешена от Оправомощения държател или неточно изпълнена трансакция/ операция с Картата, при съмнения или предположения за узнаване на ПИН от трето лице, в случай на съмнение за нарушаване на целостта на плика с ПИН или узнаване за неразрешени или неточно изпълнени трансакции, както и при задържане на Картата от банкомат или от лице, приемащо плащане в търговски обект. В тези случаи Банката блокира Картата своевременно след получаване на уведомлението.
- Банката е длъжна, при поискване от Титуляра/ Оправомощения държател, да му предостави съответните доказателства, че е направено уведомление по реда на настоящия чл. VII.8, в срок до 18 месеца, считано от датата на уведомлението.
9. Банката временно прекратява използването на Картата чрез блокирането ѝ, при настъпване на някое от следните обстоятелства:
- 9.1. при постъпило уведомление от Оправомощения държател/ Титуляра на сметка с искане за блокиране на Картата поради съмнение за узнаването на данните за карта или ПИН от трето лице.

- 9.2. получаване в Банката на запорно съобщение по Сметката или по всички сметки на Титуляра на сметка в Банката;
- 9.3. нарушаване на Договора и/или настоящите Общи условия от Оправомощения държател/ Титуляра на сметка;
- 9.4. писмена молба от страна на Оправомощения държател и/или на Титуляра на сметка с искане за блокиране на Картата, извън случаите по чл. VII.8;
- 9.5. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) задържане на Картата на терминално устройство АТМ, терминално устройство за самообслужване или от лице, приемащо плащане в търговски обект;
- 9.6. по причини, свързани със сигурността на Картата и с цел защита на Оправомощения държател/ Титуляра на сметка от извършване на неоторизирани трансакции с Картата, в това число при наличие на обосновано предположение за неправомерно използване (включително и от страна на Оправомощения държател) или при узнаване от Банката за опасност от неправомерно използване на Картата, (извън случаите по чл. VII.11.3), както и във всеки друг случай, когато съществува опасност за неразрешена или друга неправомерна употреба на Картата. В тези случаи Банката блокира Картата без предизвестие., като уведомява Оправомощения държател при първа възможност, включително и по телефон, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или определени нормативни изисквания.
- 9.7. При уведомление от трето лице, включително по телефон, с искане за блокиране на Картата с цел защита на Оправомощения държател/ Титуляра на сметка от неразрешена или друга неправомерна употреба на Картата.
- 9а ((Изм., в сила от 02.04.2021 г.) В случаите, когато Банката блокира Картата по причина, различна от искане на Титуляра / Оправомощения държател, както и в случаите на съмнение за или при наличие на измама или заплахата за сигурността за предоставянето на услугите съгласно настоящите Общи условия, Банката уведомява Титуляра/Оправомощения държател при първа възможност включително чрез кратко текстово съобщение (SMS) или друго електронно съобщение, на мобилния телефонен номер на Картодържателя, ако е заявил известяване чрез електронни съобщения на мобилен телефонен номер, по реда на чл. X.5. или телефонно обаждане по телефон посочен от Титуляра/Оправомощения държател, и/или по електронната поща (e-mail адрес, електронен адрес), доколкото Титулярът/Оправомощеният държател е заявил адрес на електронна поща, а ако не е заявено известяване чрез електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя, нито адрес на електронна поща – чрез други сигурни канали за комуникация. Титулярът/Оправомощеният държател 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. Банката уведомява Картодържателя по подходящ начин 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.
10. Картата може да бъде деблокирана само при следните условия:
- 10.1. При блокиране на основание чл. VII.9.1. и чл. VII.9.4, Картата може да бъде деблокирана след подаване на писмена молба от Оправомощения държател/ Титуляра на сметка;
- 10.2. В случаите на блокиране на основание чл. VII.9.2 и VII.9.3, деблокиране на Картата е възможно след отпадане на основанието за блокиране;
- 10.3. В случаите на блокиране по чл. VII.9.5, ако задържаната Карта е налична и технически изправна, тя може да бъде получена от Оправомощения държател от финансовия център на Банката, в който е подписан Договора, като в тези случаи Картата се деблокира при предаването ѝ на Оправомощения държател.
- 10.4. В случаите по чл. VII.9.6, ако е отпаднало основанието за блокиране, Картата се деблокира след подаване на писмена молба от Оправомощения държател/Титуляра на сметка или чрез обаждане до Центъра за обслужване на клиенти и извършване на надлежна идентификация на Оправомощения държател/Титуляра на сметка;
- 10.5. В случаите по чл. VII.9.7 Картата се деблокира след подаване на писмена молба от Оправомощения държател/Титуляра на сметка или чрез обаждане до Центъра за обслужване на клиенти и извършване на надлежна идентификация на Оправомощения държател/Титуляра на сметка;
- 10.6. Във всички случаи по чл. VII.9, когато блокирането е заявено от Титуляра на сметка, деблокиране (ако такова е възможно съгласно условията по-горе) не може да бъде извършено по искане на Оправомощен държател, който не е Титуляр на сметката.
11. Банката деактивира Картата, с което тя става невалидна за използване, при:
- 11.1. уведомление за изгубване или открадване на Картата;
- 11.2. (Отм., в сила от 29.07.2019 г.);
- 11.3. при съмнение за злоупотреба чрез снемане на данни – скимиране;
- 11.4. при връщане от Оправомощения държател на технически неизправна Карта;
- 11.5. подадена писмена молба за това от Оправомощения държател/ Титуляра;
- 11.6. при задържане на Картата на терминално устройство АТМ или от лице, приемащо плащане в търговски обект и непотърсена в срок от един месец, по реда на чл. VII.10.3
- 11.7. (Изм. в сила от 13.02.2018 г.) изтичане на срока на Договора, респ. на валидност на Картата и издаване на нова Карта, която заменя предишната Карта, съгласно чл. III.7.
- 11.8. предсрочно прекратяване на Договора;
- 11.9. закриване на Сметката;
- 11.10. смърт или поставяне под запрещение на Оправомощения държател;
12. Деактивирана Карта не може да бъде повторно активирана и подлежи на унищожаване. В случаите по чл. VII.11.1-6 на Оправомощения държател може да бъде издадена нова Карта, която да замени деактивираната, след подаване на писмена молба за това до Банката. В тези случаи Договорът се счита за предоговорен при същите условия и за срока на валидност на новата Карта. След изтичане на предоговорения срок се прилагат се условията за автоматично предоговаряне, съгласно чл. II.4.
13. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) Оправомощеният държател се задължава да уведоми незабавно Банката по посочените в чл. VII.8. начини, при изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване или използване по друг неправомерен начин на мобилното устройство на Оправомощения държател, 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 Оправомощения държател, 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. В тези случаи Банката деактивира Софтуерния токън своевременно след получаване на уведомлението.
14. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) Банката може да деактивира Софтуерния токън и при наличие на обосновано предположение за неправомерното му използване (включително и от страна на Оправомощения държател), при узнаване от Банката за опасност от неправомерното му използване, включително при уведомление от трето лице. В тези случаи Банката уведомява Оправомощения държател по посочените в чл. VII.9а начини.
15. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) В случай на деактивиране на Софтуерния токън, Оправомощеният държател може да активира нов токън по реда на чл. IV.10 и сл.
16. (Отм., в сила от 02.02.2021 г.)



### **VIII. Оспорване на трансакции, отговорности и доказване**

1. Оправомощеният държател и Титулярът на сметка отговарят при условията на солидарност за всички задължения, възникнали при използване на Картата.
2. (Изм. в сила от 13.02.2018 г.) Оправомощеният държател е длъжен да не използва Картата за цели, противоречащи на закона, включително и за закупуване на стоки и услуги, забранени от законите на Република България. Оправомощеният държател носи отговорност за всички неправомерни операции, извършени с Картата при условията на действащото законодателство. Банката не следи за законосъобразността на сделките, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго.
3. (Предишен текст от чл. VIII.5., изм. в сила от 13.02.2018 г.) Оправомощения държател отговаря за всички вреди, причинени от неправилното използване и/или съхранение на Картата.
4. (Предишен текст от чл. VIII.3., изм., в сила от 02.02.2021 г.) Оправомощеният държател, а при Персонална допълнителна предплатена карта - и Титулярът на сметка, е длъжен незабавно след узнаване и във всички случаи не по-късно от 10 дни след узнаването, да уведоми Банката по реда на чл. VII.8 по-горе, за извършване на неразрешена или неточно изпълнена трансакция/ операция с Картата. 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. Ако Картодържателят не е получил месечно извлечение поради неизпълнение на някое свое задължение по настоящите 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 коригира трансакцията. Всяко получено от Банката уведомление се записва в хронологичен ред в специално предназначена за целта дневник, който може да се води на хартиен и/или технически носител. Дневникът осигурява точно възпроизвеждане на информацията и изключва всяка възможност за нейното последващо изменение. За телефонните съобщения е валиден отбелязаният в дневника час на получаване. До доказване на противното, записванията в този дневник имат доказателствена сила между страните относно съдържащите се в тях обстоятелства. В случаите, когато Титулярът/ Оправомощеният държател 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. С приемането на настоящите Общи условия, Титулярът/ Оправомощеният държател потвърждава, че е наясно, че ако такива доказателства не бъдат предоставени, Банката може да счете този факт, в съвкупност с други сходни обстоятелства, 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 ЗПУПС.
5. (Изм. в сила от 13.02.2018 г., изм., в сила от 06.09.2018 г., предишен чл. VIII.4, изм. в сила от 02.02.2021 г.) Въз основа на попълнен и подаден от Картодържателя в офис на Банката формуляр за рекламация (възражение) или на друго писмено уведомление, получени в срока, посочен по-горе, Банката инициира съгласно своята вътрешна процедура и съгласно установените правила от съответната международна картва организация, когато те са приложими, предприема 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). Банката информира писмено Титуляра/ Оправомощения държател 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 Трансакция, Банката е намерила възражението за основателно и не са налице обстоятелствата по чл. VIII.9. по-долу, тя възстановява незабавно стойността на неразрешената Трансакция по Сметката. В случай, че процедурата не е приключила в посочения в предходното изречение срок, Банката възстановява стойността на неразрешената Трансакция не по-късно от края на работния ден, следващ деня в който е постъпило възражението, като блокира възстановената сума по Сметката на Титуляра до приключване на процедурата. Ако след приключване на процедурата Банката е намерила възражението за основателно, тя освобождава блокираните средства незабавно. Във всички случаи на възстановяване, вальорът за заверяване на Сметката на Титуляра е не по-късно от датата, на която Сметката е била задължена със сумата на неразрешената Трансакция. В случаите, когато след приключване на процедурата Банката е намерила възражението за неоснователно или в случай че са налице обстоятелствата по чл. чл. VIII.7. по-долу, Банката отказва възстановяването на стойността / задължава в своя полза Сметката на Титуляра със стойността на блокираните средства, за което с приемането на настоящите Общи условия Титулярът дава своето изрично съгласие по реда на чл. 21 от Наредба № 3 на Българска народна банка за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти. Банката отказва възстановяване на сумата при наличие на основателни съмнения за измама и когато е уведомила за това компетентните органи в Република България.
6. (Изм. в сила от 06.09.2018 г., предишен чл. VIII.7, изм. в сила от 02.02.2021 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. VIII.4 по-горе. В тези случаи Оправомощеният държател и/или Титулярът понася вредите от извършването на такава Трансакция до максимален размер 100 лв. Тази разпоредба не се прилага, ако:
  - a) загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Оправомощения държател и/или Титуляра преди плащането, освен ако Оправомощеният държател и/или Титулярът е действал с цел измама, или
  - b) вредата е била причинена от действие или бездействие на служител, на представител или на клон на Банката или на подизпълнителя.
7. (Изм. в сила от 06.09.2018 г., предишен текст от чл. VIII.8., изм. в сила от 02.02.2021 г.) Ограничението на отговорността по чл. VIII.6. не се прилага и Картодържателят понася всички вреди, ако ги е причинил чрез измама или ако не е изпълнил задълженията си по чл. III.6, IV.3., VII.2, VII.8. 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 пропусъкът да се уведоми Банката, както е предвидено в чл. VII.8. представлява груба небрежност от страна на Картодържателя. Посоченото в тази разпоредба не се явява изчерпателно изброяване на всички прояви на груба небрежност от страна на Картодържателя.
8. (Изм. в сила от 02.04.2021 г.) В случаите по чл. 80, ал. 4 от Закона за платежните услуги платежните системи, VIII.6. и VIII.7. от настоящите Общи условия не се прилагат, освен когато Оправомощеният държател и/или Титулярът е действал с цел измама.
9. (Изм. в сила от 06.09.2018 г.) Когато Платежно нареждане за съответната Трансакция е подадено от Оправомощения държател и/или Титуляра, 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 или, неточно изпълнената, или изпълнената със забава (в случай на отправено искане от доставчика на платежни услуги на платеца) Трансакция и, когато е приложимо, възстановява Сметката в състоянието, в което тя би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената Трансакция. Вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Сметката е била задължена със сумата на Трансакцията.

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.

В случаите, в които Оправомощеният държател и/или Титулярът се явява получател на сума по платежна операция, и Банката носи отговорност за неизпълнената платежна операция, тя незабавно заверява Сметката на Титуляра със 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 приваждане на Сметката в състоянието, в което би се намирала преди изпълнението на неточно изпълнената Трансакция. Вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Сметката е била задължена със сумата на Трансакцията.

10. (Изм. в сила от 06.09.2018 г.) В случай че Трансакция е инициирана от получател или чрез него във връзка с Трансакция, свързана с картата, и точната сума по Трансакцията не е известна към момента, в който Оправомощеният държател и/или Титулярът дава съгласието си за нейното изпълнение, Банката може да блокира средства по Сметката на Титуляра само когато Оправомощеният държател и/или Титулярът 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 Сметката на Титуляра.
11. Банката носи отговорност пред Оправомощения държател и/или Титуляра 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.
- 11а. (Нов, в сила от 06.09.2018 г.) Когато Оправомощеният държател и/или Титулярът разрешава нареждане на 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 Оправомощения държател и/или Титуляра стойност на Трансакцията.

Оправомощеният държател и/или Титулярът 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 Оправомощения държател и/или Титуляра горна граница на стойността на Трансакцията.

Искането за възстановяване на средства по реда на настоящия член се отправя от Оправомощения държател и/или Титуляра в срок до 56 дни от датата, на която Трансакцията е задължена по Сметката. Заедно с искането, Оправомощеният държател и/или Титулярът 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 получател горна граница на стойността.

Оправомощеният държател и/или Титулярът няма право да иска възстановяване, а Банката отказва поискано такова, ако е дал съгласието си за изпълнение на платежната операция директно на Банката и Банката или получателят са предоставили или осигурили на разположение на Оправомощения държател и/или Титуляра информация за предстоящата Трансакция по реда на настоящите Условия най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на Трансакцията. При искане за възстановяване, Оправомощеният държател и/или Титулярът не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, когато е приложен референтният обменен курс, уговорен с Банката.

В срок до 10 работни дни от получаването на искането за възстановяване, Банката възстановява Сметката на Титуляра в състоянието преди Трансакцията или отказва възстановяването ѝ, като посочва основанията за отказ и органите, пред които Оправомощеният държател и/или Титулярът 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 Сметката е била задължена със сумата на Трансакцията.

12. Банката не носи отговорност в случаите, в които поради непреодолима сила или извънредни обстоятелства Картодържателят няма възможност да ползва Картата, като например: срыв на информационната система, прекъсване на комуникационните линии, прекъсване на електрическо захранване и други подобни.
13. Банката не носи отговорност за отказ за извършване на трансакция, в случай че е получила уведомление за настъпване на някое от обстоятелствата по чл. VII.8., което се окаже невярно.
14. 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, технически или комуникационни проблеми.
15. (Изм. в сила от 06.09.2018 г.) Банката не носи отговорност за претърпени загуби и пропуснати ползи в случаите, когато не е извършила трансакция или е отказала да извърши трансакция с Картата поради недостатъчна наличност на средства по Сметката, поради блокиране, както и поради деактивиране на Картата на основанията, предвидени в настоящите Условия. Банката може да откаже изпълнението на трансакция и в случаите, когато счете същата за рискова съгласно определени от нея критерии. Оправомощеният държател и/или Титулярът се уведомява за отказа, когато е налице случай по чл. VII.9а от настоящите ОУ.
16. 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, и държави, обект на рестрикции и/или санкции.
17. В случай на неоснователно възражение, Картодържателят дължи сумата на оспорената трансакция заедно с такса за неоснователно оспорване, посочена в Тарифата на Банката.
18. (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) В случай че Банката не изпрати писмен отговор на постъпило възражение в законоустановения 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. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5.
19. (Нов, в сила от 06.09.2018 г.) Банката възстановява сумата на неразрешена трансакция и в други случаи, в които е налице такова задължение за Банката в приложимото законодателство.

#### **IX. Прекратяване на договорните отношения**

1. (Изм., в сила от 31.07.2019 г.) Оправомощеният държател и/или Титулярът на сметка може да прекрати Договора едностранно в офис на банката след погасяване на всички дължими във връзка с него такси, както и на всички задължения, свързани с използването на Картата, по един от следните начини:

а/ При наличие на наредени, но неосчетоводени операции/ трансакции с Картата, прекратяването се извършва с едномесечно писмено предизвестие от Оправомощения държател и/или Титуляра на сметка, като при получаването му в Банката Картата се блокира, съответно достъпът до

наличностите по Сметката посредством Картата се преустановява. В случай че предизвестие за прекратяване е подадено от Титуляра на сметка, същият е длъжен незабавно да уведоми Оправомощения държател за инициираното прекратяване на Договора. Аналогично, в случай че предизвестие за прекратяване е подадено от Оправомощения държател, същият е длъжен незабавно да уведоми Титуляра на сметка за инициираното прекратяване на Договора.

б/ При липса на наредени, но неосчетоводени операции/трансакции по Картата, прекратяването се извършва по писмено искане от Оправомощения държател и/или Титуляра на сметка в офис на Банката, като при подаването му Картата се блокира веднага и съответно се преустановява и достъпът до наличностите по Сметката посредством Картата. В случай че искането е подадено от Титуляра на сметка, същият е длъжен да незабавно да уведоми Оправомощения държател за прекратяването на Договора. Аналогично, в случай че искането е подадено от Оправомощения държател, същият е длъжен незабавно да уведоми Титуляра на сметка за прекратяването на Договора.

В случаите по т. IX.1.а, договорът се прекратява с изтичане на предизвестие, а в случаите по т. IX.1.б, договорът ще се прекрати и в рамките на 2 работни дни.

2. (Изм. в сила от 06.09.2018 г.) Ако от сключването на Договора са изтекли 6 месеца, Титулярът и Оправомощеният държател не дължат такси и неустойки, свързани с прекратяването му.
3. Банката може да прекрати едностранно Договора с Оправомощения държател и/или Титуляра преди изтичане на неговия срок:
  - а) без предизвестие, при неизпълнение на задължения по настоящите Общи условия или по Договора от страна на Оправомощения държател и/или на Титуляра на сметка,
  - б) с изпращане на двумесечно писмено предизвестие, като в тези случаи Банката блокира Картата и иска връщането ѝ от Оправомощения държател.
4. При прекратяването на Договора Титулярът/ Оправомощеният държател заплаща 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.
5. Във всички случаи на прекратяване на Договора Титулярът на сметка има право на обратно изкупуване на електронните пари съгласно чл. II.2, след което Сметката се закрива.
6. Чл. IX.2 и чл. IX.4 не се прилагат при прекратяване на Договора поради неизпълнение на условията на Договора от страна на Оправомощения държател и/или на Титуляра на сметка и в тези случаи Банката може да начисли посочените в тези разпоредби такси и неустойки в пълния им размер.
7. Картата се деактивира от Банката служебно с прекратяването на Договора. Банката не носи отговорност за вреди, причинени в резултат на деактивирането на Картата поради прекратяване на договорните отношения.
8. Когато при прекратяване на договорните отношения Оправомощеният държател и/или Титулярът на сметка има изискуеми задължения към Банката, Банката има право да събере по реда на чл. V.5 и V.6 дължимите ѝ суми служебно (без съдебна намеса) от средствата по всички сметки на Оправомощения държател/ Титуляра на сметка при Банката, за което Оправомощеният държател и Титулярът на сметка, с подписването на Договора, дават изричното си съгласие и оправомощават Банката. Титулярът на сметка е длъжен да осигури достатъчно средства по Сметката, за да покрие всички забавени и изискуеми плащания.
9. Договорът се прекратява при смърт или поставяне под запрещение на Оправомощения държател/Титуляра на сметка.
10. Оправомощеният държател и Титулярът на сметка остават задължени към Банката за погасяване на всички задължения, свързани с използването на Картата, включително и след прекратяването на Договора, независимо от основанията за прекратяване.

## X. Допълнителни разпоредби

1. (Нов, в сила от 16.05.2018 г.) 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 ([www.postbank.bg](http://www.postbank.bg)), както и на хартиен носител във всеки офис на Банката.
2. (Изм. в сила от 02.04.2021 г.) Титулярът на сметка/ Оправомощеният държател има право да заяви писмено до Банката по образец, изготвен от последната, получаването на кратки текстови съобщения (SMS) или на други електронни съобщения на посочен от него мобилен телефонен номер:
  - 2.1. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) За извършване на следните видове операции с Картата: теглене на пари в брой чрез терминални устройства ATM/ терминални устройства за самообслужване и трансакции/ операции с Картата чрез терминални устройства ПОС или виртуални терминални устройства ПОС (плащане на стоки и услуги в търговски обекти чрез терминални устройства ПОС, електронни разплащания чрез Интернет платформи за плащане, плащане на стоки и услуги в Интернет).
  - 2.2. За предстоящо изтичане на срока на валидност на Картата.
  - 2.3. (Изм. в сила от 02.04.2021 г.) В случай че Титулярът на сметка желае да преустанови получаването на кратки текстови съобщения (SMS) или други електронни съобщения по чл. X.6.1, това следва да бъде заявено писмено пред Банката. Оправомощеният държател може да поиска преустановяване на получаването на електронни съобщения, заявено от Титуляра на сметка, ако декларира писмено пред Банката, че е титуляр/ ползвател на мобилен телефонен номер, до който се изпращат съобщенията. Получаването на електронни съобщения може да бъде преустановено и по инициатива на Банката, когато бъде установено (включително и чрез писмена декларация, подадена пред Банката), че мобилният телефонен номер, посочен за получаване на съобщенията, не е собственост/не се ползва от Оправомощения държател, респективно от Титуляра на сметка. Получаването на кратки текстови съобщения (SMS) или други електронни съобщения по съответната Карта се преустановява и при всички случаи на преиздаване на Картата, включително в случаите по чл. VII.12.
3. (Изм. в сила от 02.04.2021 г.) Оправомощеният държател и/или Титулярът на сметка дават съгласието си информация за извършените с Картата операции/трансакции, както и друга информация която представлява банкова тайна, да бъде предоставяна от Банката на съответните доставчици на мобилни комуникации, за целите на изпращането и получаването на кратки текстови съобщения (SMS) или други електронни съобщения, както и на съответните международни картвени организации и системни оператори за целите на изпълнение на Договора.
4. (Изм. в сила от 02.04.2021 г.) Услугите по чл.X.6 се предоставят чрез съответния доставчик на мобилни комуникации, като Банката не носи отговорност за неполучаване или ненавременно получаване на такива съобщения, когато неполучаването или ненавременно получаване се дължат на причини, намиращи се извън контрола на Банката, като: проблеми в преносната комуникационна среда на съответните доставчици на мобилни комуникации, форсмажорни обстоятелства и др., както и в случаите на прекратяването на договорните отношения между Банката и съответния доставчик на мобилни комуникации, свързани с предоставянето на услугите по чл.X.6 независимо от причините за



- прекрътяването им. Услугите по чл.Х.6 не могат да се ползват чрез мобилни телефонни номера, пренесени от една мобилна мрежа в друга освен ако Банката е уведомена своевременно от Оправомощения държател/Титуляра на сметката за извършения пренос, като в този случай Банката не носи отговорност за неполучени от Оправомощения държател и/или Титуляра на сметка електронни съобщения и не възстановява платените такси за същите. За активиране на услугата по чл. Х.6 и за всяко кратко текстово съобщение (SMS) или друго електронно съобщение, посочено в същата разпоредба, изпратено от Банката, с изключение на съобщението по чл. XI.6.2, се дължи такава съгласно Тарифата на Банката. Дължимите такси се събират от сметка на Титуляра в Банката, посочена от него, а ако по нея няма достатъчна разполагаема наличност – по реда на чл. V.5 и чл.V.6. Оправомощеният държател и Титулярът на сметка следва да се информират от своя мобилен оператор за възможността да получават кратки текстови съобщения(SMS) или други електронни съобщения и в чужбина, като Банката не носи отговорност за неполучени от Оправомощения държател и/или Титуляра на сметка съобщения и не възстановява платените такси за същите..
5. (Изм. в сила от 06.09.2018 г.) Банката има право да променя едностранно настоящите Общи условия, включително и Тарифата, включително, но не само, в случаите когато 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 на самите услуги, като осигурява на разположение на клиентите си промените чрез публикуването им на дълготраен носител – Интернет сайта на Банката <http://www.postbank.bg> преди влизането им в сила. От момента на влизането им в сила същите стават задължителни за страните по Договора. Когато Титулярът е потребител по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи, Банката осигурява на разположение на Титуляра и Оправомощения държател промените не по-късно от два месеца преди датата, на която промените влизат в сила. Ако Титулярът/ Оправомощеният държател не приема предложените промени, той има право да възрази срещу тях като прекрати договора в рамките на двумесечния срок по предходното изречение, без да носи отговорност за разноски и обезщетения. Ако Титулярът/ Оправомощеният държател не прекрати договора по реда на тази разпоредба, счита се, че е приел предложените промени и е обвързан от тях от момента на влизането им в сила. Банката обявява промените и чрез поставяне на писмено уведомление в банковите салони. В случаите, в които Титулярът не е потребител по смисъла на ЗПУПС промените в тези Общи условия влизат в сила спрямо него от момента от приемането им от Банката, освен ако в съответствие с решението за приемането им или в съответствие с приложимото законодателство не следва да влезнат в сила на по-късна дата.
  6. (Изм. в сила от 06.09.2018 г.) Когато промените са благоприятни за Титуляра и Оправомощения държател, както и когато с изменението се разширява по взаимно съгласие между страните обхватът на предоставяните услуги, Банката няма задължение да изпраща уведомление или да обявява по друг начин изменението.
  7. 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.
  8. Всички уведомления и изявления във връзка с Договора трябва да бъдат направени от страните в писмена форма и ще се считат получени, ако по факс, Е-mail (електронна поща), чрез лично доставяне или чрез изпращане по пощата с обратна разписка или с препоръчана поща, достигнат до адресите на страните. По отношение на Оправомощения държател/ Титуляра на сметката това е адресът, посочен в Договора, а по отношение на Банката – адресът на управление, оповестен публично чрез Търговския регистър.
  9. Оправомощеният държател/Титулярът на сметка се задължават да изпращат уведомление за настъпили промени в първоначалните данни, предоставени от тях при подписване на Договора, включително за всяка промяна в съответния адрес, посочен в Договора, в 7-дневен срок от настъпването на съответните промени. В противен случай всички уведомления, покани и др. съобщения по настоящите Общи условия и Договора, ще се считат за получени, ако са изпратени на съответната страна на стария ѝ адрес.
  10. Титулярът на сметка и Оправомощеният държател могат по всяко време да получат копие от приложимите Общи условия на хартиен или друг дълготраен носител – Интернет сайта на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg).
  11. Договорът се сключва на български език и уведомленията и комуникацията между страните, извършвани при неговото изпълнение, ще се осъществяват на български език.
  12. За всички неуредени с Общите условия и Договора въпроси се прилага разпоредбите на действащото българско законодателство.
  13. (Изм. в сила от 06.09.2018 г.) Оправомощеният държател и/или Титулярът има право да подаде писмена жалба до Банката, свързана с изпълнение на задълженията на страните по настоящия договор. Банката се произнася по всяка постъпила жалба в срок до 15 работни дни от получаването ѝ на хартиен носител или в писмена форма 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 Оправомощения държател и/или Титуляра отговор, в който ясно посочва причините за забавата, както и срока, в който Оправомощеният държател и/или Титулярът ще получи решението ѝ. Във всички случаи срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата. Когато Банката не се произнесе в предвидените по-горе срокове, както и когато решението не удовлетворява Оправомощения държател и/или Титуляра, спорът може да се отнесе за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите, както и до помирителните комисии по чл. 182-185 от Закона за защита на потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, ул. „Врабча“ №1, ет.3, 4 и 5. При възражения, свързани с използването на Картата и извършените с нея Трансакции се прилага специалния ред, посочен в чл. IX от настоящите Общи условия. 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 – [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), 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/>.
- Когато страните не могат да постигнат съгласие по извънсъдебен ред, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд.
14. (Изм. в сила от 06.09.2018 г.) Настоящите Общи условия представляват предварителна информация за потребителя по смисъла на чл. 60 от ЗПУПС. Същите, както и Тарифата на Банката са достъпни в банковите салони и на дълготраен носител – Интернет страницата на банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), в съответствие с изискванията на 54, ал. 4 от Допълнителните разпоредби на Закона за платежните услуги и платежните системи. При подписването на Договора Титулярът и Оправомощеният държател декларират, че са запознати изцяло с тяхното съдържание в сила към момента на подписване на Договора и ги приемат без възражения. Настоящите Общи условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на предплатени карти Mastercard Prepaid са публикувани на интернет сайта на Банката на адрес [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) и са в сила от 20.06.2017 г., с последни изменения и допълнения в сила от 07.06.2021 г.