

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД ЗА ЕЛЕКТРОННО БАНКОВО ОБСЛУЖВАНЕ „ИНТЕРНЕТ БАНКИРАНЕ“ ЗА ИНДИВИДУАЛНИ И КОРПОРАТИВНИ КЛИЕНТИ

В сила от 08.01.2025 г.

I. ПРЕДМЕТ

1. Настоящите Общи условия на „Юробанк България“ АД за електронно банково обслужване „Интернет банкиране“ за индивидуални и корпоративни клиенти (по-долу за краткост „Общи условия“) уреждат отношенията между „Юробанк България“ АД (наричана по-нататък „**Банката**“), вписана в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел (ТРРЮЛНЦ), ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление: гр. София, Район „Витоша“, ул. „Околовръстен път“ № 260, с електронен адрес info@e-postbank.bg, кредитна институция с лиценз за банкова дейност № Б-05/02.04.1991 г., издаден от компетентния надзорен орган – Българска народна банка (www.bnb.bg) последно актуализиран със Заповед № БНБ-91619/31.05.2017 г. на Подуправителя на БНБ, ръководещ Управление „Банков надзор“, като доставчик на платежни услуги от една страна и от друга страна лицата - титуляри на сметки, по които се предоставят платежните услуги и свързани с тях неплатежни услуги, предмет на настоящите Общи условия, и лицата - ползватели на посочените платежни и неплатежни услуги, съгласно условията на сключения между същите страни Договор за предоставяне и ползване на услугата „Интернет банкиране“.

2. Настоящите Общи условия представляват неразделна част от Договор за предоставяне и ползване на услугата „Интернет банкиране“. За случаите, неуредени в тези Общи условия и в Договора за предоставяне и ползване на услугата „Интернет банкиране“, се прилагат условията на сключения договори за банкови сметки и/или за съответните други продукти и услуги, предоставяни от или чрез Банката, достъп до които се осъществява чрез използване на услугата „Интернет банкиране“ и съответните общи условия, приложими към тези договори.

3. (Нова, в сила от 07.07.2026 г.) Банката предоставя възможност на Потребителите да ползват определени допълнителни услуги, предоставяни от или чрез външни доставчици, достъпни през дигиталните канали на Банката, в това число и през профила на Потребителя за Услугата, достъпвана през Сайта и/или през Мобилното приложение. Редът и условията за предоставяне на тези допълнителни услуги могат да бъдат уредени в настоящите Общи условия или с отделни общи условия, за които Банката

уведомява изрично Потребителите. В последния случай, за въпросите, неуредени в общите условия за съответната допълнителна услуга, се прилагат настоящите Общи условия, както и условията на сключения договори за банкови сметки и/или за съответните други продукти и услуги, предоставяни от или чрез Банката, достъп до които се осъществява чрез използване на услугата „Интернет банкиране“.

II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. (Изм., в сила от 23.05.2025г.) „**Услугата „Интернет банкиране“**“ или само „**Услугата**“ – предоставен от Банката на Потребителя отдалечен достъп до сметки и/или до други продукти и услуги, предоставяни от или чрез Банката, посредством използвани от Потребителя технически средства за комуникация, описани в настоящите Общи условия, както и предоставяне на възможност за извършване на платежни и други операции и/или трансакции, наредени от или със

съгласието на Потребителя, посочени в настоящите Общи условия. Услугата се предоставя чрез персонализиран онлайн достъп (потребителски профил) на Потребителя до системата за електронно банкиране на Банката, през Сайта или през приложението за Мобилно банкиране.

2. „**Договор за предоставяне и ползване на услугата „Интернет банкиране“**“ или само „**Договор**“ – писмен документ (в това число договор и/или други документи, носещи подписите на страните и конкретизиращи техни права и задължения във връзка с достъпа и ползването на Услугата „Интернет банкиране“, както и анексите и допълнителни споразумения към тях), подписан/и от Банката и Титуляря, в случаите, в които той е и Потребител или между Банката, Титуляря и Потребителя, в случаите, в които Титулярят дава право на Потребителя да се разпорежда с наличностите и да получава информация за състояние/движение по неговите сметки и/или други продукти и услуги, предоставени от/чрез Банката, чрез ползване на услугата „Интернет банкиране“.

3. „**Титуляр на сметка**“ или само „**Титуляр**“ – физическо лице или юридическо лице, което има сключен с Банката договор за някоя от следните услуги: банкова сметка; банкова платежна карта и/или договор за кредит. В случай че Титулярят е юридическо лице, действията, които следва да

бъдат извършени съгласно настоящите Общи условия, се извършват от неговия/те законен/ни представител/и, съответно пълномощник – физическо/и лице/а – в съответствие с обема на представителната му/им власт. Малолетно лице не може да бъде Титуляр по смисъла на настоящите Общи условия.

4. **„Оправомощен ползвател“** или **„Потребител“** - физическо лице, което съгласно Договора и настоящите Общи условия има пълни или ограничени права на достъп и/или разпореждане до размера на разполагаемата наличност и заложения лимит по Сметката, респ. до друг продукт и/или услуга, достъп до който е предоставен посредством ползване на Услугата. В случаите, в които, съгласно Договора, Титулярят е посочил повече от един Потребител, разпоредбите на настоящите Общи условия, касаещи Потребителя, се прилагат съответно спрямо всеки от Потребителите.

5. **„Сметка“** - всяка сметка, открита при Банката съгласно договор за банкова сметка с Титуляря, до която се предоставя достъп посредством Услугата съгласно Договора. До колкото не е уредено изрично друго в Договора и настоящите Общи условия, по отношение на правата и задълженията на Страните във връзка с всяка конкретна Сметка се прилагат условията на съответния договор за банкова сметка, включително съответните общи условия на Банката, приложими към него.

6. **„КЕП (Квалифициран електронен подпис)“** – електронен подпис по смисъла на чл. 3, т. 12 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО („Регламент 910/2014“);

7. **„Код за активация“** – код за активиране на достъпа до Услугата при първоначален вход на Потребителя в системата за електронно банкиране на Банката.

8. **„Код за достъп“** комбинация от потребителско име и парола, който се използва за установяване на идентичността на Потребителя при достъп до Услугата, и които той създава сам при активиране и първоначален достъп до Услугата, съгласно настоящите Общи условия.

9. (Изм., в сила от 23.05.2025г.) **„Сайт“** - интернет сайта на Банката на адрес: [https:// e-postbank.bg](https://e-postbank.bg), чрез който Банката предоставя достъп до Услугата на Потребителя.

10. (Изм., в сила от 23.05.2025г.) **„Приложение за Мобилно банкиране“** или само **„Мобилно банкиране“** - приложение за мобилни устройства с наименование **“m-Postbank/Postbank App”**, чрез

което Банката предоставя достъп до Услугата на Потребителя.

11. **„Код за мобилно банкиране“** – генериран от Потребителя Персонален идентификационен номер (ПИН код), който се използва за установяване на идентичността на Потребителя при вход и достъп до функционалностите на Мобилното банкиране и за достъп до Услугата.

12. (Изм., в сила от 08.01.2025 г.) **„Биометрични данни“** – данни, свързани с физически, физиологични или поведенчески характеристики на Потребителя, регистрирани в резултат на специфично техническо обработване чрез възможностите на операционната система на ползвано мобилно устройство (като например разпознаване на пръстов отпечатък или лицево разпознаване), които позволяват или потвърждават неговата биометрична идентификация, поради което могат да се използват за установяване на идентичността на Потребителя при вход и достъп до функционалностите на Приложението за Мобилно банкиране и достъп до Услугата, както и при вход и достъп до функционалностите на приложението m-Token Postbank. Банката не събира и не обработва въведените от Потребителя Биометрични данни в мобилното устройство, на което използва Приложението за Мобилно банкиране или Софтуерния токен „m-Token Postbank“, включително няма достъп до тях в нито един момент.

13. **„Страните“** – Банката и Титулярят, когато той е и Потребител или Банката, Титулярят и Потребителят, в случаите, в които Титулярят и Потребителят са различни лица и Титулярят дава право на Потребителя да се разпорежда с наличностите и да получава информация за състояние/движение по неговите Сметки и/или други продукти и услуги, предоставени от/чрез Банката, чрез ползване на Услугата „Интернет банкиране“.

14. (Изм., в сила от 23.05.2025г.) **„Софтуерен токен „m-Token Postbank“** или само **„Софтуерен токен“** или **„m-Token Postbank“** е приложение за мобилни устройства (смартфони) с операционна система Android или iOS, което служи за удостоверяване на идентичността на Потребителя и за потвърждаване на съгласието за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, извършени чрез Услугата „Интернет банкиране“ и/или чрез други дигитални канали за достъп от разстояние. Активира се по искане на Потребителя чрез Услугата „Интернет банкиране“, включително и чрез Базовата функционалност на Интернет банкирането. Достъп до приложението се осигурява с определен от Потребителя ПИН за Софтуерен токен или с Биометрични данни. Софтуерният токен не може

да бъде инсталиран на повече от едно устройство едновременно. Активирането на Софтуерен токен на ново устройство деактивира автоматично токена на текущото устройство.

15. **„Еднократен код“** - еднократен код, изпратен от Банката на Потребителя чрез SMS или чрез друго електронно съобщение (VIBER) на мобилен телефонен номер на Потребителя, предоставен и деклариран пред Банката съгласно Договора.

16. **„Персонализирано средство за сигурност“ (ПСС)** – способ за установяване на идентичността на Потребителя (в това число - Код за достъп, Код за мобилно банкиране, Биометрични данни, Софтуерен токен, КЕП, Еднократен код или комбинация от две или повече от изброените) при достъп до Услугата чрез Сайта или чрез Приложението за Мобилно банкиране, както и при вход и достъп до функционалностите на приложението m-Token Postbank.

17. **„Push нотификация“** е известие (нотификация) във формата на кратко съобщение, което се изпраща от Банката на Потребителя и се показва на екрана на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank или приложението за мобилно банкиране. С него Потребителя 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.

18. **„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 служи за кодиране на информацията за конкретна операция, извършена чрез ползване на Услугата и за разчитането ѝ от m-Token Postbank.

19. **„Списък с Доверени получатели“** – списък с имена/наименования на лица и номер на тяхна платежна сметка (IBAN) или на кредитна карта, издадена от Банката, който може да се създаде от Потребителя след идентифициране и вход в Услугата „Интернет банкиране“ (чрез Сайта или чрез Приложението за Мобилно банкиране) и потвърждение чрез Софтуерен токен „m-Token Postbank“, след което за извършването на електронни дистанционни платежни операции към лица от списъка не е необходимо потвърждаване със Софтуерен токен или по друг предвиден в настоящите Общи условия начин, до лимитите за извършване на преводи от сметка.

20. **„Операции с ниска стойност“** – дистанционна електронна платежна операция, за извършване на която, при наличие на условията, посочени в действащата Тарифа на Банката, не се изисква

потвърждаване със Софтуерен токен („m-Token Postbank“) или по друг предвиден в настоящите Общи условия начин.

21. (Нов, в сила от 23.05.2025г.) **„Базова функционалност на Интернет банкирането“** – услуга, предоставяна от Банката, позволяваща отдалечен онлайн достъп до информация и определени услуги, подробно описани в Общи условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на физически лица в „Юробанк България“ АД, Общи условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на кредитни карти VISA, Mastercard и American Express и Общи условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на персонални кредитни карти“. Предоставя се без да е необходимо сключването на Договор за предоставяне и ползване на услугата „Интернет банкиране“, след успешна онлайн регистрация, извършена съгласно реда и условията на посочените в предходното изречение на тази точка Общи условия на Банката.

22. (Нова, в сила от 07.07.2026 г.) **„Регистрация от разстояние“** – услуга, предоставяна от Банката за извършване на идентификация, регистрация на клиент и сключване на договор от разстояние, изцяло онлайн през приложението за Мобилно банкиране.

III. СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОР ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА

1. Условие за използване на Услугата е Титулярят да има една или повече Сметки, открити при Банката.

2. Услугата може да бъде използвана и за отдалечен достъп само до кредитна карта, издадена от Банката, без да е налице банкова сметка, открита при Банката. В този случай Услугата може да бъде използвана само относно извършване на комунални плащания и плащания на местни данъци по реда на т. IV.3.2.7 от настоящите Общи условия.

3. Титулярят (когато той е едновременно и Потребител), респ. Титулярят и Потребителят (когато последният е различен от Титуляря), които желаят да ползват Услугата, сключват с Банката Договор за Услугата, след като се запознаят с настоящите Общи условия. Договорът влиза в сила при подписването му.

4. С подписването на Договора, Титулярят, респ. Потребителят изрично декларира, че са се запознали със съответните приложими Общи условия на „Юробанк България“ АД към договорите за банкови сметки (на физически/юридически лица) (публикувани на интернет страницата на Банката www.postbank.bg и/или налични във финансов център на Банката), включително с информацията, която следва да

му/им бъде предоставена по чл. 60 и сл. от Закона за платежните услуги и платежните системи („ЗПУПС“), приемат ги и се съгласяват разпоредбите на договорите за банкови сметки да бъдат прилагани в отношенията между Страните във връзка с откриването, воденето и закриването на Сметките, както и с нареждането, извършването, оспорването и коригирането на платежни операции посредством ползването на Услугата, с отговорността на Страните за неразрешени или неточно извършени трансакции и др. приложими разпоредби, доколкото в Договора не е уговорено друго.

5. В случай че Титулярят е физическо лице, извън посочените в т. III.6., Договорът, както и всички допълнителни споразумения или анекси към него, ако има такива, се подписва само лично от Титуляря, респ. от Титуляря и Потребителя.

6. В случай че Титулярят е юридическо лице, едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия, Договорът, както и всички допълнителни споразумения или анекси към него, ако има такива, се подписва чрез законните представители на Титуляря, респ. от едноличния търговец или лицето, упражняващо свободна професия или чрез техен пълномощник, като в този случай Банката приема само следните пълномощни:

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 образец на Банката, подписано едновременно от Титуляря/ законните представители на Титуляря и упълномощеното лице пред неин служител, за което се дължи такса съгласно Тарифата ѝ.

Пълномощно, което не е по образец на Банката, независимо дали е с нотариално удостоверяване на подпис или на подпис и съдържание или е подписано пред служител на Банката, следва да съдържа изрично волеизявление за ползване на Услугата от името и за сметка на Титуляря, а пълномощникът трябва да има най-малко следните правомощия: да сключи Договор за Услугата „Интернет банкиране“ при условията, предлагани от Банката и да попълни и подпише всички документи, изисквани от нея в тази връзка, в т.ч., но не само: Общи условия за електронно банково обслужване „Интернет банкиране“, Договор за предоставяне и ползване на услугата „Интернет банкиране“ или анекси и приложения към сключен договор, да определи Сметките и/или другите продукти/услуги, до които Потребителя ще има достъп, да заяви права на достъп, да посочи

Оправомощен ползвател (Потребител) по смисъла на Договора, да посочи права за извършване на пасивни и/ или активни операции както и да постави други условия или ограничения, да съставя, подписва, подава и получава всички необходими документи, както и да извършва всякакви действия, необходими за сключване прекратяване и/или промяна на условията по сключен с Банката Договор.

Пълномощното се представя от пълномощника в оригинал заедно с валиден документ за неговата самоличност. Банката има право да поиска да получи изричното писмено потвърждение за валидността на пълномощното от Титуляря/ законните представители на Титуляря, 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 обхватът 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 и/или за предоставянето на Услугата; 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 законните представители на Клиента; при съмнение за редовността на пълномощното или за неправомерни действия или друго подобно.

Банката отказва да приеме пълномощно за целите на сключване на Договор, в случай че бъде писмено уведомена по установения от нея ред, че пълномощията на пълномощника са прекратени на някое от основанията, посочени в закон или в самото пълномощно, например: при оттегляне на пълномощното от Титуляря, при отказ от страна на пълномощника, при смърт на пълномощника или при поставянето му под запрещение, с прекратяване на юридическото лице, което е Титуляр на сметката, както и с изтичане на определения в пълномощното срок и при реализиране на правата, дадени с пълномощното. Писмено уведомление за оттегляне на пълномощно може да бъде направено от Титуляря/ законните представители на Титуляря с лично явяване във всеки финансов център на Банката.

7. В случай че Потребителят е различен от Титуляря, подписването на анекси/допълнителни споразумения към вече сключен Договор за услугата, с които се променя Потребител, права на достъп до продукти/услуги и лимити, се извършва

само от Титуляря, съответно от законния представител или от изрично упълномощено лице, (когато Титулярят е юридическо лице), както и от Банката.

8. Искане за актуализация на данни за контакт (телефонен номер и/или имейл адрес) се подписва само от Титуляря, съответно от законния представител или от изрично упълномощено лице, (когато Титулярят е юридическо лице), респ. само от Потребителя, за който се отнасят съответните данни за контакт, подлежащи на актуализация, както и от Банката.

9. (Изм., в сила от 07.07.2026 г.) Договорът, както и всички допълнителни споразумения или анекси към него, ако има такива, се подписва (i) във финансов център на Банката или (ii) дистанционно, при регистрация на нов клиент и сключване на договор от разстояние, посредством КЕП, издаден от доставчик на удостоверителни услуги, съгласно Общите условия на „Юробанк България“ АД за регистрация на нов клиент и за сключване на договор за предоставяне на финансови услуги от разстояние.

9а. (Нова, в сила от 07.07.2026 г.) Страните изрично уговарят, че всички електронно подписани документи - Договор и приложения, неразделна част към него, ще се съхраняват електронно в непроменяем вид при Банката. Титулярят физическо лице (включително едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия), който едновременно е и Потребител, както и законните представители на Титуляря юридическо лице, които едновременно са и Потребители, имат достъп до електронно подписаните документи, както и възможност за възпроизвеждането им, чрез един от следните начини, съгласно Общите условия на „Юробанк България“ АД за регистрация на нов клиент и за сключване на договор за предоставяне на финансови услуги от разстояние и в зависимост от уговореното в индивидуалния договор: (i) чрез достъп до Услугата през Сайта, като Титулярят, съответно законният представител или изрично упълномощено лице, (когато Титулярят е юридическо лице) и Потребителят могат да получат копия от подписаните документи на хартиен носител при отправено писмено искане до Банката или (ii) чрез системата за електронно подписване на съответния доставчик на удостоверителни услуги. Във втория случай Титулярят, съответно законният представител или изрично упълномощено лице, (когато Титулярят е юридическо лице) и Потребителят дават изричното си съгласие всички данни и документи, необходими за сключване на Договора, вкл. лични данни и условия на сметката, да се обменят между Банката и Титуляря/ съответно законният представител или изрично упълномощено лице, (когато Титулярят е юридическо лице) и Потребител чрез Системата за електронно

подписване на съответния доставчик на удостоверителни услуги.

10. В случай че (i) Титулярят е физическо лице (включително едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия) или юридическо лице от сегмент „Банкиране на малък бизнес“ и (ii) Титулярят, съответно законният представител (когато Титулярят е юридическо лице) и Потребителят са съществуващи клиенти на Банката с актуални клиентски данни – те могат да подпишат Договора за Услугата, респ. анекс/допълнително споразумение към Договора и/или други документи по образец на Банката, включително такива, с които се актуализират данни за контакт, от разстояние, във формата на електронен документ, чрез предоставена от Банката възможност за електронна идентификация и електронно подписване с КЕП. Съставените в електронна форма Договор, анекси и приложения – неразделна част от него, се предоставят на Титуляря, съответно на законния представител (когато Титулярят е юридическо лице) и на Потребителя за преглед и подпис от тяхна страна чрез системата за електронно подписване на доставчика на удостоверителни услуги „Евротръст Технолджис“ АД, ЕИК 203397356 („Евротръст“). Банката уведомява клиентите за процедурата по подписване чрез интернет страницата си www.postbank.bg. Банката има право да наложи месечен лимит, валиден за платежни операции от всички Сметки, достъпни чрез Услугата или други ограничения и допълнителни изисквания по повод дистанционно заявяване на промени, с цел избягване на злоупотреби или по други причини, по нейна преценка.

11. В случаите по т. III.10. по-горе, електронно подписаните документи са налични на дълготраен носител, в непроменяем вид, в съответния им профил в системата за електронно подписване на Евротръст, от където същите са достъпни за последващи справки, печат, сваляне и съхранение, съгласно условията на доставчика на удостоверителни услуги. Титулярят и Потребителят са информирани, че след сключването на Договора е препоръчително документите да бъдат изтеглени и съхранени на собствен траен носител.

12. (Изм., в сила от 07.07.2026 г.) В случай че Потребителят е:

1) Непълнолетно лице или малолетно лице с навършени 7 години, което е картодържател на допълнителна дебитна карта VISA Classic/Debit Mastercard, издадена към сметка на родител по Младежката програма “Project YOuth” на Банката - достъпът до Услугата се заявява със сключване на споразумение за ползване на дигитални услуги по Младежката програма, което представлява Договор по смисъла на настоящите Общи условия.

Споразумението се сключва между Банката, Титуляря на Сметката, към която е издадена дебитната карта и непълнолетния Потребител, със съгласието на Титуляря като негов родител/попечител, който също подписва документите, съответно с малолетния Потребител чрез Титуляря като негов родител/настойник и законен представител. Необходимо условие за предоставяне на достъп до Услугата в този случай е Титулярят също да ползва Услугата. Достъпът на малолетното или непълнолетното лице се предоставя само за преглед на операции и наличност по Сметката и на извършени трансакции и разполагаемата наличност по дебитната карта, както и за заявяване и активиране на софтуерен токен m-Token Postbank. Родителят/ настойникът/ попечителят получава достъп като Потребител с пасивни права за преглед на операции и наличност по Сметката, както и на извършени трансакции и разполагаемата наличност по дебитната карта;

2) Непълнолетно лице, което е картодържател на основна дебитна карта VISA Classic/Debit Mastercard, издадена към собствена сметка на непълнолетен по Младежката програма "Project YOUTh" на Банката - достъпът до Услугата се заявява със сключване на споразумение за ползване на дигитални услуги по Младежката програма, което представлява Договор по смисъла на настоящите общи условия. Споразумението се сключва между Банката и непълнолетния като Титуляр, който едновременно е и Потребител, със съгласието на неговия родител/попечител, който също подписва документите. Достъпът на непълнолетното лице се предоставя само за преглед на операции и наличност по Сметката и на извършени трансакции и разполагаемата наличност по дебитната карта, както и за заявяване и активиране на софтуерен токен m-Token Postbank. Родителят/ попечителят може да заяви достъп като Потребител с пасивни права за преглед на операции и наличност по Сметката, както и на извършени трансакции и разполагаемата наличност по дебитната карта;

3) Непълнолетно лице, което е Титуляр на Сметка, открита извън условията на Младежката програма "Project YOUTh" - достъпът до Услугата се заявява във финансов център на Банката от Титуляря, който е и Потребител, със съгласието на негов родител/попечител, който също подписва документите. Достъпът на непълнолетното лице се предоставя само за преглед на операции и наличност по Сметката, освен ако страните не са уговорили изрично друго.

IV. ОБХВАТ НА УСЛУГАТА. ПРАВА НА ДОСТЪП И ЛИМИТИ

1. Услугата предоставя отдалечен достъп на Потребителя до продукти и услуги на Титуляря,

предлагани от или чрез Банката, чрез използваните от него технически средства за комуникация, описани в Раздел V. от настоящите Общи условия, през каналите за достъп до Услугата, а именно през Сайта и през Мобилното банкиране.

2. Потребителят има достъп до посочените в Договора от Титуляря продукти и услуги, в зависимост от ползвания канал за достъп, както и в зависимост от зададените с Договора от Титуляря права на достъп, описани по-долу.

3. Потребителят има достъп до следните продукти и услуги през Сайта, след неговата идентификация и вход в системата за електронно банкиране на Банката по предвидения в т. VII.1. от настоящите Общи условия начин:

3.1. При предоставен достъп до продукти и услуги с пасивни права, Потребителят може:

3.1.1. Да получава в реално време информация в електронен вид за наличност/ баланс по Сметката/ Сметките.

3.1.2. Да получава в реално време информация в електронен вид за операциите по Сметката, включваща сума, вид валута, дата и час, статус, тип превод, получател, основание, бордеро, вальор на операциите/трансакциите в хронологичен ред, като Банката, в зависимост от съответното искане, може да предоставя информацията в различни файлови формати и с възможност за разпечатване.

3.1.3. Да получава в електронен вид информация за валутни курсове, прилагани от Банката;

3.1.4. Да получава информация за:

а) Дебитни карти – статус, картодържател, номер на карта, валидност, история на трансакциите;

б) Депозити - вид, срок, дата на падеж и др.

3.1.5. Да получава информация за:

а) Кредитни карти – статус, картодържател, номер на карта, валидност, текущо салдо по картата, лимити, месечно извлечение и история на трансакциите;

б) Кредити - наличност за усвояване, цел и валута на кредита, сума и дата на откриване, погасителен план (вкл. краен падеж и дата на погасителна вноски), известяване за предстоящи подновявания на кредитна линия и овърдрафт, информация за застраховки.

Предоставянето на информацията по настоящата точка може да бъде преустановено от Банката без предварително уведомление по отношение на кредити и кредитни карти, за които е налице просрочие на дължимите плащания по тях, в т. ч. в случаите, в които вземанията са обявени за предсрочно изискуеми от Банката и/или са предприети съответните действия за тяхното принудително събиране, както и в случаите, в

които е открито производство по несъстоятелност спрямо Титуляря. Банката може да преустанови предоставянето на посочената информация и по отношение на кредити, обезпечени с гаранции, които са предявени по съответния ред от страна на Банката.

3.1.6. Да извършва промяна на Кода за достъп до Услугата и други ПСС (КЕП и Софтуерен токен).

3.1.7. Да активира уведомления чрез SMS или други електронни съобщения на мобилен телефонен номер, чрез електронна поща или уведомления от Приложението за Мобилно банкиране („пуш известия“). С подписване на Договора Титулярят дава своето изрично съгласие Потребителят да активира/деактивира посочените в предходното изречение уведомления, както и декларира, че е съгласен да заплаща дължимите такси и комисиони в тази връзка;

3.1.8. (Нов, в сила от 15.03.2025 г.) Да получава в електронен вид информация за предоставените права на достъп до продукти и услуги на всички Потребители (в т.ч. обхват на достъпа, условия, лимити). Правото за преглед на предоставените права се предоставя на Потребител по изрично искане на Титуляря, съответно на законния му представител или изрично упълномощено от него лице (при Титуляр юридическо лице, едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия) с подписване на Договора, респ. на анекс към него. Банката предоставя възможност на Потребителя да получи информацията във файлов формат и с възможност за разпечатване.

3.2. При предоставен достъп до продукти и услуги с активни права, в допълнение на пасивните права, описани в т. IV.3.1, Потребителят може:

3.2.1. Да подава по електронен път нареждания за кредитни преводи от Сметката към други сметки на Титуляря в Банката или в друга/и банка/и в страната и чужбина;

3.2.2. Да подава по електронен път нареждания за кредитни преводи от Сметката към сметки на трети лица в Банката или в друга/и банка/и в страната и чужбина;

3.2.3. Да подава по електронен път нареждания за преводи към бюджета;

3.2.4. (Изм. в сила от 01.01.2026 г.) В случай че Титулярят е юридическо лице, едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия - да подава по електронен път нареждания за извършване на кредитни преводи от вида „Масови плащания“ в евро от Сметката към сметки на множество получатели по списък, с едно платежно заявление, в случай че има изрично предоставени от Титуляря права за извършване на тази операция. С подписване на платежното заявление се подават нареждания за всички преводи, съдържащи се във входния файл за масово плащане.

3.2.5. Да преглежда детайли за извършените нареждания за масови плащания и/или да сваля файловете за масово плащане, в случай че има изрично предоставени от Титуляря права за тази операция.

3.2.6. Да подава заявки за теглене на суми в брой на каса във финансов център на Банката. Заявките се изпълняват от Банката съгласно график, като Потребителят получава информация чрез Сайта за работния ден, в който заявката ще бъде изпълнена;

3.2.7. Да извършва плащания на комунални / битови сметки (за плащане на електроенергия, вода, интернет услуги, топлинна енергия, телевизия и други сходни на посочените) към определени доставчици на посочените услуги, плащания по 10 цифрен код, както и плащания на местни данъци и такси към определени общини, от Сметка (разплащателна или спестовна) или кредитна карта. Всяко плащане се потвърждава по реда на т. VII.10. Наличните доставчици на комунални/битови услуги, както и съответните общини, са посочени в съответното меню на Сайта.

3.2.8. Да направи абонамент за плащания на комунални / битови сметки, които се изпълняват автоматично до заявен от Потребителя лимит или изискват изрично потвърждение, към определен доставчик на комунални /битови услуги и абонаментен номер. Създаването и промяната на абонамента се потвърждава по реда на т. VII.10. Отделните плащания по създаден абонамент не се нуждаят от потвърждаване по реда на т. VII.10.

3.2.9. Да извършва операции по усвояване и погасяване отпуснат от Банката кредит, ако е предвидена такава възможност, при спазване условията на договора за кредит.

3.2.10. Когато Титулярят е физическо лице (с изключение на посочените в следващото изречение) - да извършва обмяна на валута (превалутиране) при превод от Сметка към други сметки на Титуляря в Банката. Когато Титулярят е юридическо лице, едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия - да извършва обмяна на валута и валутни преводи от Сметка към други сметки на Титуляря и по сметки на трети лица в Банката или в друга банка по съответния приложим валутен курс – посочен при достъп до Услугата на Сайта или, когато е приложимо, изрично договорен между Страните.

3.2.11. Да запазва информация за получатели на преводи и шаблони, които могат да използват многократно. Създаването и редакцията на информацията се потвърждава по реда на т. VII.10.

3.3. Потребителят може да подава онлайн заявки за промяна на лимити за операции по Сметките, до които има предоставен достъп чрез Услугата - максимален размер на единичен превод (лимит за

трансакция) и максимален общ размер на преводите, които могат да бъдат извършвани в рамките на едно денонощие (дневен лимит) до предвидените от Банката максимални лимити, налични на екран при заявяване на промяната. Правото за подаване на онлайн заявка за промяна на лимити се упражнява при следните условия:

3.3.1. Право за подаване на онлайн заявка за промяна на лимити е предоставено по подразбиране на Потребител, който едновременно е и Титуляр – физическо лице (с изключение на лицата по т. IV.3.3.2).

3.3.2. Право за подаване на онлайн заявка за промяна на лимити в случай на Титуляр - юридическо лице, едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия, се предоставя на Потребителя по изрично искане на Титуляря, съответно от законния представител или изрично упълномощено от него лице, с подписване а Договора и/или с подаване на съответните документи по образец на Банката.

3.3.3. При наличие на необходимото изрично право, предоставено от Титуляря, Потребителят може да заяви промяна на собствените си лимити, както и на лимити на друг Потребител. При подаване на заявка за промяна на лимити на друг Потребител, заявката се потвърждава и от негова страна.

3.3.4. Заявката за промяна на лимити се подава онлайн чрез Услугата, след достъп на Потребителя до системата за електронно банкиране на Банката през Сайта, по реда на т. VII.1. Заявката се стартира след коректно въвеждане на Еднократен код или потвърждение чрез Софтуерен токен. След това Потребителят посочва конкретните лимити (лимит за трансакция и/или дневен лимит) за избрана сметка в предварително зададените от Банката граници, които са видими в съответното меню в профила му в Интернет банкирането. Накрая заявката се потвърждава чрез Софтуерен токен.

3.3.5. Потребителят има възможност да следи статуса на онлайн заявката за промяна на лимити в профила си в Услугата.

3.3.6. Промяната на лимитите влиза в сила след одобрение от Банката, за което тя уведомява Потребителя чрез съобщение в профила му. Банката има право да откаже одобрение на онлайн заявка за определяне/промяна на лимити без да се мотивира.

3.4. Потребителят може да създава и нарежда периодични плащания при следните условия:

3.4.1. Потребителят има възможност да създава повтарящи се на определен период кредитни преводи (периодични плащания), с един и същ размер, получател, сметка на получателя, с или без необходимост от допълнително

потвърждаване.

а) Периодично плащане с допълнително потвърждаване се създава автоматично на определената за него периодичност като изпълнението му се потвърждава по реда на т. VII.10.

б) Периодично плащане с автоматично изпълнение не изисква допълнително потвърждаване. То се потвърждава еднократно от Потребителя по реда на т. VII.10., след което се изпълнява автоматично с определената за него периодичност.

3.4.2. При създаване на периодично плащане, Потребителят трябва да определи и:

а) срока, в който то да се изпълнява или безсрочно;

б) Сметката (разплащателна или спестовна), от която да се изпълнява.

3.4.3. Банката изпълнява всяко периодично плащане съобразно указаните от Потребителя параметри до момента, в който Потребителят не откаже периодичното плащане или не изтече определеният за него срок за изпълнение.

3.4.4. Периодично плащане може да бъде отказано от Потребителя по всяко време в потребителския му профил за Услугата.

3.4.5. Периодичните плащания се изпълняват при достатъчна разполагаемост по Сметката, като за тях са приложими и всички други условия, съгласно настоящите Общи условия и договора за Сметка, от която се нареждат.

3.5. Потребителят може да създава Списък с доверени получатели при следните условия:

3.5.1. Право за създаване и промяна на списък с Доверени получатели има Потребител, който едновременно е и Титуляр - физическо лице (с изключение на посочените в следващото изречение). В случай че Титулярят е юридическо лице, едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия, право за създаване и промяна на списък с Доверени получатели се предоставя на Потребителя от Титуляря респ. от законния му представител или от изрично упълномощено от него лице с подписване на Договора.

3.5.2. Създаване и промяна на Списък с доверени получатели се извършва от Потребителя, след вход и идентифициране в Услугата по т. VII.1. и потвърждение по реда на т. VII.10.

3.5.2. Списъкът с доверени получатели е видим за всеки Потребител, който има право за създаване и промяна на такъв списък за съответния Титуляр.

3.5.3. Електронни дистанционни платежни операции към лице от Списъка с доверени получатели се извършват без необходимост от потвърждаване по реда на т. VII.10, след достъп на Потребителя до потребителския му профил за Услугата по т. VII.1. и при условие, че тези операции

са в размер до лимитите по Договора.

3.6. Потребителят може да нарежда Операции с ниска стойност след достъп до потребителския му профил за услугата по т. VII.1. С цел допълнителна сигурност, в определени случаи Банката може да изиска потвърждаване на операцията от Потребителя по реда на т. VII.10.

3.7. По причини, свързани със сигурност и/или съмнение за неразрешена употреба, Банката има право да преустанови за определен период използването на услугите по т. IV.3.5. и т. IV.3.6., без предварително известяване.

3.8. (Нов, в сила от 15.03.2025г.) Потребителят може да преглежда онлайн правата по продукти на всички Потребители, които имат предоставен достъп до Услугата. Правото за преглед на права по продукти се упражнява при следните условия:

3.8.1. Право за преглед на права по продукти онлайн се предоставя на Потребител, който едновременно е и Титуляр – физическо лице (с изключение на лицата по т. IV.3.8.2) с подписване на Договора или Анекса с Банката.

3.8.2. Право за преглед на права по продукти се предоставя в случай на Титуляр - юридическо лице, едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия, се предоставя на Потребителя по изрично искане на Титуляря, съответно от законния представител или изрично упълномощено от него лице, с подписване на Договора или Анекса с Банката.

3.8.3. Потребителят може да получи информацията във файлов формат и с възможност за разпечатване на файла.

3.9. (Нов, в сила от 03.10.2025г.) Потребител може да подава по електронен път заявки за онлайн (от разстояние) откриване на сметка/и, за които Банката е предвидила такава възможност в приложимия Лихвен бюлетин - “Лихвен бюлетин на Юробанк България АД за физически лица”, респ. “Лихвен бюлетин за активни продукти за клиенти на Банкиране малък бизнес” или Лихвен бюлетин за активни продукти за клиенти на „Корпоративно банкиране“.

3.9.1. Когато Титулярят е физическо лице (с изключение на физическите лица по т. IV.3.9.2), право за онлайн откриване на сметка/и се предоставя с подписване на Договора само на Потребител, който съвпада с Титуляря. Правата на Титуляря/Потребителя за достъп и разпореждане със сметки, които ще бъдат откривани онлайн (от разстояние), са следните:

а) Правата на достъп и разпореждане с разплащателни и спестовни сметки са активни.

б) Правата на достъп и разпореждане с депозитни сметки са само пасивни.

3.9.2. Когато Титулярят е юридическо лице, едноличен търговец или лице, упражняващо

свободна професия, право за онлайн откриване на сметка/и се предоставя на Потребител, който е изрично посочен от Титуляря, съответно от законния/ите му представител/и, с подписване на Договора при личното му/им явяване в офис на Банката заедно с Потребителя. При определяне на правата на Потребител за достъп и разпореждане със сметки, които ще бъдат откривани онлайн (от разстояние), са възможни два варианта:

а) Потребителят, който заявява онлайн откриването на сметка определя правата и лимитите на достъп до нея като избира за образец една от съществуващите сметки от същия тип на Титуляря, за които вече има предоставен достъп чрез Услугата от Титуляря. Правата на Потребител по онлайн (от разстояние) откривана сметка са идентични с правата по съществуващата сметка на Титуляря от същия тип, която е избрана за образец при онлайн откриване на сметката.

б) Когато няма съществуваща сметка от същия тип, правата на Потребителя по онлайн (от разстояние) новооткрита сметка са пасивни.

3.9.3. Договорите и документите, необходими за онлайн (от разстояние) откриване на сметка са по образец на Банката и се подписват електронно чрез следните средства за електронна идентификация: Банката подписва с КЕП, а Потребителят подписва със Софтуерен токен „m-Token Postbank, като Страните уговарят, че в отношенията им, този начин на подписване ще има правната сила на подписване със саморъчен подпис.

3.9.4. Договорът за сметка се сключва във формата на електронен документ по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ). Сметка откривана онлайн (от разстояние) се счита за открита след двустранно електронно подписване на съответния договор за нея чрез посочените в настоящите Общи условия електронни способи за идентификация и подписване.

3.9.5. Преди дистанционно сключване на съответния договор за сметка, Банката предоставя цялата необходима преддоговорна информация във формата на електронни документи, а Потребителя потвърждава предоставянето и приемането ѝ.

3.9.6. Откриване на сметка онлайн (от разстояние), която изисква захранване със сума е възможно в случаите, когато Титулярът на сметката разполага със сумата по друга своя съществуваща в Банката сметка в същата или друга валута, може да се разпорежда с нея без ограничения (вкл. няма наложени запори, блокировки, др. подобни), сметката е добавена в профила му за Интернет банкиране и е направено нареждане за дебитиране на сумата за захранване на онлайн (от

разстояние) откриваната нова сметка едновременно с откриването ѝ.

3.9.7. Банката има право да наложи ограничение на броя заявки за откриване на сметки онлайн (от разстояние), с цел избягване на злоупотреби или по други причини, по нейна преценка.

3.9.8. Страните уговарят, че оригиналът на всички електронно подписани документи: договор за онлайн (от разстояние) откриване на сметка, приложения неразделна част от него, както и на платежните нареждания за платежните операции по сметката, ще се съхраняват електронно при Банката. Титулярят/респ. Потребител, който едновременно е и Законен представител на Титуляря има достъп до посочените документи, както и възможност за възпроизвеждането им чрез профила си в Услугата, като при отправено писмено искане до Банката има право да получи копия от документите и на хартиен носител.

3.9.10 За всички неуредени положения в настоящите Общи условия относно онлайн (от разстояние) откриване на сметки се прилагат разпоредбите на Общите условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на физически лица в „Юробанк България“ АД или съответно на Общите условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на стопански субекти и други юридически лица в „Юробанк България“ АД, приложимите Тарифа на Банката и Лихвен бюлетин.

4. Потребителят има достъп до следните услуги през Мобилното банкиране:

4.1. Свободен достъп, без необходимост от идентификация и вход в системата за електронно банкиране на Банката, до обща информация за Банката, банкови продукти, услуги, актуални промоции и др. При свободния достъп, Потребителят няма достъп и не получава информация за продуктите и услугите на Титуляря.

4.2. След идентификация на Потребителя и вход в Мобилното банкиране по реда на т. VII.5., Потребителят може:

4.2.1. (Изм., в сила от 15.03.2025 г.) Да получава Информация за всички регистрирани Сметки и други продукти и услуги на Титуляря в Интернет банкирането, с пасивните права по смисъла на т. IV.3.1. по-горе (с изключение на правата по т. IV.3.1.6., т. IV.3.1.7. и т. IV.3.1.8.);

4.2.2. (Изм. в сила от 01.01.2026) Да извършва следните операции:

а) Да подава по електронен път нареждания за кредитни преводи между сметки на Титуляря в Банката, вкл. за погасяване на задължения по кредитни карти на Титуляря.

б) Да извършва плащания на комунални / битови сметки (за заплащане на електроенергия, вода, интернет услуги, топлинна енергия, телевизия и

други сходни на посочените) към определени доставчици на посочените услуги, плащания по 10 цифрен код, както и плащания на местни данъци и такси към определени общини, от Сметка (разплащателна или спестовна) или кредитна карта. Всяко плащане се потвърждава по реда на т. VII.10. Наличните доставчици на комунални / битови услуги, както и съответните общини, са посочени в съответното меню на Приложението за Мобилно банкиране.

в) Да направи абонамент за плащания на комунални / битови сметки, които се изпълняват автоматично до заявен от Потребителя лимит (ако е посочен такъв) или изискват изрично потвърждение, към определен доставчик на комунални услуги и абонатен номер. Създаването и промяната на абонамента се потвърждава по реда на т. VII.10. Отделните плащания по създаден абонамент не се нуждаят от потвърждаване по реда на т. VII.10.

г) Да нарежда по електронен път кредитни преводи в евро и валута по сметки на трети лица в Банката или към друга/и банка/и в страната и в чужбина, да дава по електронен път, нареждания за преводи към бюджета от всяка Сметка, до която е заявен достъп чрез Услугата, до размера на определените от Титуляря лимити (лимит за трансакция, дневен лимит или месечен лимит). Всяко плащане се потвърждава по реда на т. VII.10.

4.3. След идентификация на Потребителя и вход в Мобилното банкиране по реда на т. VII.5., Потребителят, в случаите в които е и Титуляр или когато му е предоставено право по реда на т. IV.3.5.1 по-горе, има възможност да създава и променя Списък с Доверени получатели, за което се изисква потвърждение по реда на т. VII.10. Електронни дистанционни платежни операции към лице от Списъка с доверени получатели се извършват без необходимост от потвърждаване на платежната операция по реда на т. VII.10., след достъп и идентифициране на Потребителя по реда на т. VII.6. и при условие, че тези операции са в размер до лимитите, по сметка, уговорени в договора за услугата.

4.4. След идентификация на Потребителя и вход в Мобилното банкиране по предвидения в настоящите Общи условия начин, Потребителят може да нарежда Операции с ниска стойност, без необходимост от потвърждение по реда на т. VII.10. С цел допълнителна сигурност, в определени случаи Банката може да изиска потвърждаване на операцията от Потребителя по реда на т. VII.10. или по друг предвиден в настоящите Общи условия начин.

4.5. По причини свързани със сигурност или съмнение за неразрешена употреба, Банката има право да преустанови използването на услугите по т. IV.4.3. и т. IV.4.4. за определен период, без

предварително известяване.

4.6. (Нова, в сила от 08.09.2019 г.) Да запазва информация за получатели на преводи и шаблони, които могат да използват многократно. Създаването и редакцията информацията се потвърждава по реда на т. VII.10.

4.7. (Нов, в сила от 03.10.2025 г.) Да подава по електронен път заявки за онлайн (от разстояние) откриване на сметка/и, за които Банката е предвидила такава възможност след предоставен достъп по реда на т. IV.3.9.1. и т. IV.3.9.2.

4.8. (Нова, в сила от 03.10.2025 г.) Да ползва услугата „blink Паркиране“ – плащане за престой (почасово платено паркиране) във включените в услугата паркинг зони на територията на Република България, при следните условия:

4.8.1. Достъп до услугата се предоставя на Потребители, които имат предоставен достъп до Мобилното банкиране с активни права или са регистрирани за базовата функционалност на Интернет банкиране и след отбелязване в Приложението на изрично съгласие за ползване на услугата.

4.8.2. Услугата „blink Паркиране“ се предоставя от Банката чрез Националната картова и платежна схема (НКПС) към „Борика“ АД, която е участник в платежния процес и е сключила договори със съответните общини, установили режим на платено паркиране в населени места на тяхната територия.

4.8.3. Информация за цените, работно време и условията за почасово платено паркиране в зона за населените места, в които услугата е достъпна, се предоставя от съответните доставчици на услугата за почасово платено паркиране/ респ. общини, за което Потребителят следва да се осведоми преди нареждане на плащането.

4.8.4. При извършване на плащане за услугата „blink Паркиране“ чрез Приложението, Потребителят следва да въведе регистрационния номер на автомобила (като използва съответни главни букви на латиница и арабски цифри), да избере населено място и съответна зона, в която ще се осъществи паркирането. В случай че Потребителят е активирал функцията за локализация на мобилното устройство, Приложението предлага на потребителя избор на зона за паркиране.

4.8.5. Потребителят отговоря за точността на въведените от него в Приложението данни, необходими за заплащане на услугата „blink Паркиране“, в т.ч. регистрационен номер на автомобил, населено място, паркинг зона, времетраене, сметка (IBAN), от която иска да бъде извършено плащането. При всички случаи, преди да потвърди плащането, Потребителят следва да се увери в коректността на въведените данни.

4.8.6. При неправилно въведени данни,

заплатената сума за услугата „blink Паркиране“ не се възстановява. Плащане се извършва, само ако сумата за плащане е до размера на разполагаемата наличност по избраната от Потребителя сметка.

4.8.7. В отделни случаи, за заплащането на услугата Банката може да изиска потвърждение на платежната операция посредством Софтуерен токен „m-Token Postbank“ или Еднократен код.

4.8.8. В случай че Потребителят е активирал функцията за получаване на уведомления от приложението, Потребителят ще получи съответни Push нотификации за:

а) успешно заплащане на паркиране в избраната зона.

б) неуспешно заплащане на паркиране в избраната зона. При неуспешно заплащане, отговорност на Потребителя е да осигури заплащането чрез друг метод, предлаган от съответния доставчик на услугата за почасово платено паркиране/ респ. община.

в) предстоящо изтичане на времетраенето на платеното паркиране в зона;

г) изтекло времетраене на платеното паркиране в зона.

4.8.9. Услугата предоставя възможност на Потребителя да удължи времетраенето на вече успешно заплатено платено паркиране в зона, посредством натискане на бутон „Удължаване“. Бутонът е активен, само ако има възможност за удължаване на времетраенето на платеното паркиране в зона за съответния автомобил, съгласно условията на съответния доставчик на услугата за почасово платено паркиране/община.

4.8.10. Потребителят има възможност да:

а) създаде профил на своя автомобил за по-бързо и лесно извършване на отделните плащания, като запази регистрационния номер марка и наименование на автомобила в Приложението, както и сметка по подразбиране, от която да се извършват плащанията;

б) да направи проверка за извършени плащания чрез Приложението за услугата „blink Паркиране“;

4.8.11. Потребителят дава изрично съгласие с отбелязване на съответното поле в Приложението, Банката да предоставя на трети страни - съответни доставчици на услугата за почасово платено паркиране, респ. общини и на участниците в платежния процес, в. т.ч. „Борика“ АД, необходимите за извършване на плащането лични данни, в т.ч. телефонен номер, регистрационен номер на автомобила и други данни от профила на автомобила, създаден в Приложението.

4.8.12. Банката не носи отговорност за спиране или недостъпност на услугата „blink Паркиране“, за дефекти и забавяне, причинени от използването на Интернет и електронни съобщения, както и за тези

части от услугата, които не са под неин контрол. Банката не е страна в отношенията между Потребителя и съответния доставчик на услуга за почасово платено паркиране/ респ. община и не отговаря за обявени цени, наложени глоби и/или други административни санкции, както и за други условия във връзка с ползването на услугата, които отношения са единствено между Потребителя и съответния доставчик.

4.8.13. При спазване на уговореното в настоящата точка 4.8., Потребителят има право да използва услугата „blink Паркиране“ и в полза на трети лица, чиито данни, а именно регистрационен номер на автомобил, клиентът предоставя на Банката доброволно с цел използване на услугата в полза на третото лице, като декларира, че обработва данните на тези трети лица законосъобразно при спазване на изискванията на действащото национално и европейско законодателство, както и че ги е уведомил, че данните им ще бъдат предоставени на Банката за целите на ползване на услугата. Клиентът носи отговорност за законосъобразното предоставяне, за верността и истинността на обработваните данни, включително, но не само при евентуални претенции от страна на трети лица за незаконосъобразно обработване на предоставените на Банката данни. Необходима предпоставка за използване на услугата е предоставянето на подадените от Потребителя регистрационни номера на трети страни – участници в платежния процес по предоставяне на услугата, за което Потребителят е уведомен с приемането на настоящите условия.

4.9. (Нова в сила от 19.01.2026 г.) Потребители, които са пълнолетни и дееспособни и ползват Приложението за Мобилно банкиране „могат да се регистрират за услугата Незабавни преводи по мобилен номер Blink P2P (или за краткост “Blink P2P”), която се предоставя чрез централизираната услуга на „Борика“ АД Blink Mobile Lookup за обвързване на IBAN на сметка с мобилен телефонен номер.

4.9.1 Потребителят се регистрира за услугата Blink P2P с мобилния си телефонен номер, предоставен и деклариран пред Банката съгласно Договора и с IBAN на избрана от него разплащателна или спестовна сметка в евро, открита на негово име в Банката, по която да се получават входящи преводи чрез Blink P2P. Мобилният номер на Потребителя може да бъде обвързан само с една негова сметка, водена при Банката или при друг доставчик на платежни услуги, предоставящ услугата Blink P2P. Регистрацията и обвързването на мобилния телефонен номер на Потребителя с негова сметка в Банката прекратява и замества всяка предходна регистрация на този номер за услугата Blink P2P,

ако има такава и съответно предходно обвързване на този номер със сметка. Ако Потребителят вече ползва услугата Blink P2P от друг доставчик на платежни услуги и вече е обвързал мобилния си телефонен номер със сметка при друг доставчик, той може да се регистрира в приложението за Мобилно банкиране и без да посочва нова сметка, която да бъде обвързана с неговия мобилен номер. В този случай Потребителят може само да нарежда изходящи преводи по т. 4.9.4. по-долу. IBAN номерът на избраната от Потребителя сметка и номерът на мобилния телефон, обвързан с нея, се предоставят на „Борика“ АД с цел осигуряване на възможността за получаване на входящи преводи чрез Blink P2P по тази сметка. Регистрацията се потвърждава от Потребителя с Еднократен код.

4.9.2. При регистрацията за услугата Blink P2P, Потребителят следва да предостави своето изрично съгласие за осъществяване на достъп от приложението за Мобилно банкиране до списъка с контакти на мобилното устройство, на което е регистрирано приложението, с цел проверка при „Борика“ АД на това кои от контактите от списъка са регистрирани за услугата Blink P2P и с цел предоставяне на възможност на Потребителя да нарежда изходящи преводи чрез избор на телефонен номер от съдържащите се такива в списъка с контакти на устройството. При предоставен достъп по настоящата точка, имената и телефонните номера от списъка с контакти на устройството се споделят с „Борика“ АД за целите на посочената проверка. В случай че достъп не бъде предоставен, изходящи преводи чрез услугата Blink P2P не могат да се извършват.

4.9.3. При регистрация, Потребителят може да предостави съгласие статусът му на регистрация за услугата Blink P2P да бъде видим за останалите ползватели на услугата. Потребителят може да по всяко време да активира или деактивира споделянето на статуса на регистрация за услугата от приложението за Мобилно банкиране.

4.9.4. След регистрация за услугата Blink P2P, Потребителят може:

а) Да нарежда изходящи незабавни кредитни преводи чрез Blink P2P от всяка своя сметка в евро, която е достъпна за изходящи операции в приложението за Мобилно банкиране и за която Потребителят има активни права съгласно настоящите Общи условия, чрез избор на мобилен телефонен номер на получатели - физически лица, регистрирани за услугата Blink P2P. Услугата е налична в съответното меню на приложението за Мобилно банкиране.

б) Да получава входящи незабавни кредитни преводи чрез Blink P2P по избраната от Ползвателя разплащателна сметка в Банката или при друг доставчик на платежни услуги, предлагащ услугата Blink P2P, които преводи са наредени от

други ползватели, регистрирани за услугата, чрез посочване на мобилния телефонен номер на Потребителя, обвързан еднозначно с избраната от него сметка.

4.9.5. При нареждане на изходящ превод чрез Blink P2P, Потребителят следва да попълни коректно всички изискуеми полета, в това число сума, валута и основание на превода, както и да определи получателя на превода чрез избор на телефонния му номер от достъпните такива от списъка с контакти на мобилното устройство. Преди да потвърди превода, Потребителят е длъжен да провери точността на всички съдържащи се в нареждането данни, в това число и имената и мобилния телефонен номер на получателя, сумата, валутата и основанията на превода. Изходящите преводи се потвърждават по реда на т. VII.10. по-долу.

4.9.6. С регистрацията си за услугата Blink P2P, Потребителят изрично се съгласява да получава входящи преводи чрез услугата от всяко регистрирано за нея лице, като оправомощава Банката да заверява входящите преводи по сметката му, обвързана с регистрирания мобилен телефонен номер.

4.9.7. Потребителят е длъжен незабавно да уведоми Банката при промяна на мобилния си телефонен номер, който е обвързан със сметка при Банката за получаване на входящи преводи чрез услугата Blink P2P и да декларира пред банката новия си номер по реда на настоящите Общи условия. В случай че не е уведомена, Банката не носи отговорност за вреди или пропуснати ползи. При уведомяване на Банката за промяна на мобилния телефонен номер, услугата Blink P2P се деактивира. Потребителят следва да се регистрира наново за услугата от профила си в Мобилното банкиране, като определи отново сметка, която да бъде обвързана с новия номер. Ако, в следствие на неизпълнение на задълженията на Потребителя по настоящата точка, по негова сметка в Банката постъпят суми, предназначени за трети лица, той дава съгласие Банката да събере служебно от сметката сумите на тези преводи.

4.9.8. Потребителят може по всяко време да променя чрез приложението за Мобилно банкиране сметката, водена при Банката, обвързана с неговия мобилен телефонен номер за получаване на входящи преводи чрез услугата Blink P2P.

4.9.9. Потребителят може по всяко време да деактивира услугата Blink P2P чрез Приложението за Мобилно банкиране. Услугата се деактивира и в случай на закриване на сметката, обвързана с регистрирания мобилен телефонен номер, прекратяване на Договора и деактивиране на Услугата Интернет и Мобилно банкиране, както и при промяна на регистрирания мобилен телефонен номер, по реда на т. 4.9.7. по-горе.

4.9.10. Регистрирайки се за услугата Blink P2P, Потребителят приема, че при извършване на изходящи и получаване на входящи кредитни преводи чрез услугата Blink P2P, в съответните платежни документи (платежни нареждания и/или отчети/извлечения по сметката, от която се нарежда или по която се получава превод чрез Blink P2P, ще се съдържат допълнителни данни за мобилния телефонен номер на получателя, обвързан със съответната сметка за получаване на преводи чрез услугата.

4.9.11. С регистрирането си за услугата Blink P2P Потребителят изрично декларира, че е запознат че, за целите на ползването на услугата, личните му данни (имена, телефонен номер, IBAN, списък с контакти, статус на регистрацията му за услугата) се обработват от Банката, включително чрез предоставяне на трети страни, в това число на оператора на Националната картова и платежна схема „Борика“ АД, други регистрирани лица, ползватели на услугата Blink P2P и други доставчици на платежни услуги, участващи в платежния процес.

4.9.12. При изпълнение на Blink P2P, се прилагат всички условия, в това число такси и лимити, относно изпълнение на кредитни преводи от Банката, включително незабавни кредитни преводи, предвидени в настоящите Общи условия, Общите условия за сметки на физически лица и Тарифата на Банката.

4.10. (Нова, в сила от 07.07.2026 г.) Регистрация от разстояние. Титуляр физическо лице, който е едновременно Потребител, има възможност за регистрация като банков клиент и сключване на Договора от разстояние, използвайки Приложението за Мобилно банкиране, съгласно т. III.3.9. по-горе. При регистрация и сключване на Договора от разстояние, Титулярят/Потребителят получава достъп до всички продукти и услуги с активни права. Титулярят/Потребителят ще може да извършва и актуализация на клиентските си данни от разстояние чрез Приложението за Мобилно банкиране, по негова инициатива или по искане на Банката, за което ще получава известия в Мобилното банкиране.

5. Активните и/или пасивните права за достъп при ползване на Услугата по т. IV.3 и т. IV.4. по-горе се определят по отношение на Потребител и Сметка и/или друг продукт и/или услуга, предлагана от или чрез Банката, от Титуляря, респ. от законния му представител или от изрично упълномощено от него лице, при сключване на Договора за Услугата. Промяна на активните и/или пасивните права може да се заяви от Титуляря, съответно от законния представител или изрично упълномощено от него лице, с подписване на анекс/допълнително споразумение към Договора за Услугата.

6. При заявяване на достъп чрез Услугата до кредитна/и карта/и, издадена/и от Банката,

възможност за извършване на активни операции се предоставя само в случай че Потребителят е едновременно и Картодържател на съответната кредитна карта, Потребители, които не са Картодържатели на съответните кредитни карти, не могат да имат активни права по тези карти. Потребителят може да заяви при сключване на Договора, че желае да извършва чрез Услугата само пасивни операции по кредитната карта.

7. Титулярят посочва и индивидуализира в Договора (съответно в анекси/ допълнителни споразумения към него) физически лица – Потребители, които имат право на достъп до Услугата, респ. до Сметката/те и/или другите продукти и услуги, до които всеки от тях ще има право на достъп, съответния обхват на достъп за всеки Потребител – пасивни и/ или активни права, възможност за създаване, подписване и изпращане на преводи, както и общия максимален размер на безкасови преводи, които съответният Потребител, може извършва за определен времеви период – дневен лимит или месечен лимит (лимит за Оправомощен ползвател/Потребител).

8. Услугата се предоставя по отношение на изрично посочените в Договора Сметка/ Сметки и/или други продукти и услуги, предлагани от или чрез Банката и при условията, отбелязани в Договора. В случай че Титулярят – физическо лице е едновременно Потребител или Титулярят е юридическо лице и Потребител е законният представител на Титуляря или Титулярят е едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия и Потребител е съответното физическо лице, Титулярят може да заяви в Договора автоматично добавяне на достъп чрез Услугата от Потребителя на всички банкови продукти/услуги (Сметки, карти и кредити, отпуснати от Банката), които Титулярят ползва към момента на сключване на настоящия Договор и които ще заяви и ползва в бъдеще от Банката, в допълнение към изрично посочените в Договора продукти и услуги. Продуктите и услугите по предходното изречение се добавят с активни права, освен ако Титулярят не заяви изрично пасивни права на достъп на Потребителя.

9. Когато в обхвата на Услугата са включени активни права, операциите се приемат и извършват, доколкото са приложими за конкретния продукт или услуга, съгласно договора за съответния продукт/услуга, сключен между Банката и Титуляря.

10. Прекратяване на регистрацията за използване на Услугата по отношение на конкретен Потребител, както и промяна и/ или отменяне на правата, обхвата и лимитите за достъп, както и изключване на достъп до продукти по отношение на конкретен Потребител, може да се извършва от

Титуляря – физическо лице, съответно от законния представител на Титуляря – юридическо лице или изрично упълномощено от законния представител лице, с подписване и подаване пред Банката на необходимите документи по образец на Банката, и/или (съобразно случая) с подписване на съответния анекс/ допълнително споразумение към Договора за Услугата. Всеки Потребител може да извършва прекратяване на собствената си регистрация за използване на Услугата, след като подпише и подаде пред Банката съответните документи по образец на Банката. В посочените в предходните изречения случаи и (съобразно случая) след сключване на необходимите допълнителни споразумения/ анекси, съответно след подаване на необходимите документи пред Банката, Договорът се счита за изменен относно посочените по-горе обстоятелства.

11. С цел повишаване на сигурността на Услугата и ограничаване на риска от извършване на неразрешена трансакция, Титулярят, съответно законният представител на Титуляря или изрично упълномощено от него лице, може да определи максимален размер на единичен превод (лимит за трансакция), максимален общ размер на преводите, които могат да бъдат извършвани в рамките на едно денонощие (дневен лимит), както и максимален общ размер на преводите, които могат да бъдат извършвани в рамките на един календарен месец. Лимитите се определят с подписване на Договора и/или (съобразно случая) с подписване на съответния анекс/ допълнително споразумение към Договора за Услугата.

12. С оглед постигане на целите по т. IV.11. по-горе, Банката има право едностранно да въвежда и/или променя (включително, но не само да увеличава по собствена преценка след отправена до нея молба от Титуляря) дневни лимити, лимити за трансакция или месечни лимити, като лимитите, определени от Титуляря по т. IV.11. по-горе, не могат да надвишават лимитите, въведени/ променени от Банката.

13. Когато Титулярят не е посочил дневен лимит и/или лимит за трансакция по реда на т. IV.11. по-горе, за максимални лимити се считат определените от Банката дневен лимит и/или лимит за трансакция, посочени в Договора за Услугата. Банката уведомява Титуляря и Потребителя за размера на въведените от нея лимити по реда на раздел XV. на настоящите Общи условия.

14. Определянето на/ промяната на определен дневен лимит, лимит за трансакция, и/или месечен лимит по искане на Титуляря в сила за всички страни (вкл. и за Потребителя) след подписване и подаване от страна на Титуляря на съответните документи по образец на Банката, респективно в приложимите случаи след подписване от Титуляря

на необходимите допълнителни споразумения/ анекси (без да е необходимо документите да бъдат подписвани и от Потребителя) и съответно (ако е приложимо) след решението на Банката и по нейно усмотрение да осъществи поисканата промяна на дневен лимит и/или лимит за трансакция, и/или месечен лимит, за което Банката уведомява Титуляря и Потребителя по реда на раздел XIII на настоящите Общи условия.

V. ТЕХНИЧЕСКИ УСЛОВИЯ И СРЕДСТВА, НЕОБХОДИМИ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА

1. Потребителят може да ползва Услугата чрез следните технически средства (съобразно различните канали за достъп, посочени в чл. IV.1. по-горе):

1.1. При достъп чрез Сайта е необходима компютърна конфигурация, позволяваща инсталиране на операционна система, използвана за целта на Услугата, достъп до интернет и използваем браузър. Минималните технически изисквания по отношение на компютърната конфигурация, операционната система и браузъра се оповестяват от Банката на нейната интернет страница, посочена в т. XV.3. от настоящите Общи условия;

1.2. За достъп чрез Мобилно банкиране, както и за използване на приложението m-Token Postbank за целите на удостоверяване идентичността на Потребителя и за потвърждаване на съгласието за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, е необходимо използваемо за нуждите на Услугата мобилно устройство с операционна система Android или iOS и достъп на устройството до Интернет. Минималните технически изисквания по отношение на мобилното устройство и операционната му система се оповестяват от Банката на нейната интернет страница, посочена в т. XV.3. от настоящите Общи условия;

1.3. За използване на Биометрични данни за вход в приложението Мобилно банкиране, както и за достъпване и използване на приложението „m-Token Postbank“, 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.

2. Банката си запазва правото да променя техническите изисквания за предоставяне на Услугата за целите на подобряване на качеството и сигурността на Услугата, както и в изпълнение на законови изисквания. За промените, които налагат изменение в минималните технически изисквания за ползване на Услугата, посочени в т. V.1. по-горе, Банката уведомява Титуляря и/или Потребителя по реда на т. XV.3. от настоящите Общи условия.

VI. АКТИВИРАНЕ НА ПЪРВОНАЧАЛЕН ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА

1. За да получи достъп до Услугата, Потребителят подлежи на първоначална регистрация в системата за електронно банкиране на Банката. Банката започва процедурата по регистрация след подписване на Договора между Страните, като предоставя на регистрирания Потребител Код за активация, служещ за първоначално създаване на Код за достъп.

2. (Изм., в сила от 08.01.2025 г.) В случай че Титулярят е физическо лице (с изключение на посочените в т. VI.3.), Кодът за активация се предава само лично на съответния Потребител във финансов център на Банката.

3. В случай че Титулярят е юридическо лице, едноличен търговец или лице, упражняващо свободна професия, Кодът за активация се предава лично на съответния Потребител или на упълномощено от него лице с пълномощно съгласно изискванията на Банката по точка III.6. от настоящите Общи условия, съдържащо изрично правомощие за получаване на Код за активация. С приемане на Общите условия и подписване на Договора (съответно на анекси/допълнителни споразумения към него) Потребителят декларира, че фактът на упълномощаване от негова страна на трето лице да получи Код за активация ще означава, че той поема и всички рискове от неполучаването на Кода за активация по вина на пълномощника, както и риска от неоторизирани операции, извършени от пълномощника или трето лице, както и приема, че предаването на Кода за активация от Банката на пълномощника не представлява разкриване на персонализирани средства за сигурност на лице, различно от Потребителя.

4. Първоначален вход в системата за електронно банкиране с оглед ползване на Услугата се осъществява алтернативно през Сайта или през Мобилното банкиране. Потребителят следва да въведе ръчно в браузъра адреса на Сайта или да инсталира от официалния магазин на съответната операционна система на мобилното устройство Приложението за Мобилно банкиране.

5. (Изм., в сила от 08.01.2025 г.) При достъпване на Сайта, респ. на Приложението за Мобилно банкиране, Потребителят въвежда предоставения Код за активация, след което преминава към създаване на Кода за достъп, състоящ се от потребителско име и парола за достъп до системата за електронно банкиране на Банката. За активиране на профила, Потребителят следва да въведе и Еднократен код, изпратен от Банката.

Потребителят е длъжен да пази в тайна и да не предоставя на трети лица Кода за активация, Кода за достъп и Еднократния код за активация и да ги въвежда само в Приложението за мобилно

банкиране или съответно в Сайта и единствено за целите на активиране на достъпа до Услугата.

6. При успешен първоначален вход от съществуващи Потребители със съществуващи регистрации, прехвърлени от предходната система за електронно банкиране на Банката, ще се изиска задължителна смяна на текущо използваната парола.

7. (Изм., в сила от 08.01.2025 г.) При осъществяването на първоначален вход в системата за електронно банкиране на Банката чрез приложението за Мобилно банкиране от ново мобилно устройство или в други случаи по преценка на Банката, се изисква допълнителна идентификация и потвърждение чрез Еднократен код или със Софтуерен токен, в случай че Потребителят разполага с активен такъв.

8. В случай че в срок от 180 дни, считано от датата на сключване на Договора, Потребителят не използва Кода за активация за първоначален достъп до Услугата, то кодът става невалиден. Потребителят има право да заяви получаване на нов Код за активация по реда на т. VI.1. Ако достъпът до Услугата е блокиран по реда на раздел X. по-долу, при преиздаване на нов Код за активация, достъпът до Услугата се отблокира автоматично.

VII. ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ ПРИ ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА

1. (Изм., в сила от 08.01.2025 г.) За достъп и ползване на Услугата чрез Сайта, при всяко влизане в системата за електронно банкиране на Банката, Потребителят следва да въведе ръчно в браузъра адреса на Сайта, след което е необходимо да извърши електронно идентифициране чрез въвеждането на Код за достъп (потребителско име и парола), в комбинация с потвърждение със Софтуерен токен, в случай че Потребителят разполага с активен такъв, или с Еднократен код.

1а. (Нова, в сила от 07.09.2026 г.) Потребителят може да добави устройството, от което е осъществил успешен достъп съгласно т. VII.1., в списък с доверени устройства, от съответното меню на профила, достъпно през Сайта. При последващ достъп до Услугата от същото устройство се изисква Потребителят да въведе единствено Код за достъп, като не се изисква потвърждение със Софтуерен токен или с Еднократен код. Банката може да изиска през определен период от време допълнително потвърждаване на достъпа до Услугата през Сайта със Софтуерен токен или с Еднократен код.

2. Потребителят има възможност да смени по всяко време използваните от него потребителско име и парола по свой избор, при спазване на изискванията на системата за дължина и сложност

на паролата и формата на потребителското име. Потребителят е длъжен да променя периодично паролата си за достъп в профила му в системата за електронно банкиране на Банката. От съображения за сигурност, е възможно системата да изиска задължителна смяна на паролата, за да може да се осъществи вход и достъп до Услугата.

3. При забравена парола и/или потребителско име за достъп до Услугата, Потребителят може да получи нов Код за активация във финансов център на Банката, след което да активира повторно достъпа си по реда на Раздел VI.

4. (Изм. в сила от 27.07.2026 г.) При забравена парола или потребителско име за достъп до Услугата, Потребителят може да заяви нова парола или ново потребителско име изцяло онлайн, в случай че Потребителят разполага с активен Софтуерен токен „m-Token Postbank“:

4.1.(Нов в сила от 27.07.2026 г. За заявяване на нова парола за достъп до Услугата Потребителят следва да въведе потребителско име, данни за мобилен телефонен номер и електронен адрес, предоставени от Потребителя в Договора, след което да потвърди операцията със Софтуерния токен;

4.2.(Нов в сила от 27.07.2026 г.) Заявяване на ново потребителско име за достъп до Услугата може да инициира само Потребител, който е и Титуляр - физическо лице. Потребителят следва да въведе ЕГН/ЛНЧ, данни за мобилен телефонен номер и електронен адрес, предоставени от Потребителя в Договора, след което да потвърди операцията със Софтуерния токен.

5. За достъп и ползване на Услугата чрез приложението Мобилно банкиране е необходимо Потребителят да извършва електронно идентифициране при всяко влизане в приложението чрез въвеждане на Код за достъп или чрез въвеждане на Код за Мобилно банкиране или чрез използване на Биометрични данни, в случай че последните са заявени по реда на т. VII.7. или т. VII.8. по-долу.

6. (Изм., в сила от 08.01.2025 г.) При вход в приложението за Мобилно банкиране от същото мобилно устройство, от което е осъществен успешен първоначален вход, не се изисква допълнителна идентификация и потвърждение с Еднократен код или със Софтуерен токен.

7. Потребителят може да заяви идентификация и вход в приложението Мобилно банкиране посредством Код за Мобилно банкиране след първоначален вход и идентификация в приложението с Код за достъп или чрез Биометрични данни и изрично активиране на опцията за достъп чрез Код за Мобилно банкиране в съответното меню на приложението като зададе персонален идентификационен номер (ПИН код);

8. Потребителят може да заяви идентификация и вход в приложението Мобилно банкиране посредством Биометрични данни след първоначален вход и идентификация в приложението с Код за достъп или с Код за Мобилно банкиране и изрично активиране на опцията за достъп чрез Биометрични данни в приложението.

9. При активиран вход в приложението Мобилно банкиране с Биометрични данни, достъпът до приложението ще се счита за разрешен от Потребителя при използване на която и да е от биометричните данни, регистрирани в операционната система на мобилното устройство.

10. В допълнение към данните по т. 1 – 9 по-горе, за целите на електронното идентифициране при ползване на Услугата и за извършване на активни платежни операции към Сметки с титуляр, различен от Титуляря, както и за извършване на преводи към сметки в други банки, различни от Банката, както и в други случаи, изрично предвидени в настоящите Общи условия, Потребителят потвърждава съгласието си за изпълнение на конкретните операции посредством активиран Софтуерен токен или чрез КЕП, в комбинация с Еднократен код.

11. За да ползва приложението m-Token Postbank като Персонализирано средство за сигурност, Потребителят следва да инсталира и да активира приложението чрез подаване на онлайн заявка през обособеното за целта меню през услугата.

12. (Изм., в сила от 08.01.2025 г.) Потребителят получава активационните кодове за приложението m-Token Postbank чрез SMS или друго електронно съобщение и чрез e-mail на регистрираните в Банката съответно мобилен телефонен номер и електронен адрес на Потребителя, предоставени на Банката съгласно Договора (в изпратения e-mail е посочен и линк за сваляне на приложението). Банката не носи отговорност при погрешно подадени и/или неактуализирани от Потребителя номер на мобилен телефон и електронен адрес. Актуализация на номер на мобилен телефон и електронен адрес може да бъде направена във финансов център на Банката съгласно т. III.9. или дистанционно, съгласно т. III.10.

13. За да се осигури достатъчно високо ниво на защита на каналите, по които се получават активационните кодове, Потребителят е длъжен да взема мерки достъпът до електронната му поща през мобилното устройство да става с потребителско име и парола, а достъпът до SMS съобщенията или до другите електронни съобщения да става след въвеждане на съответните идентификационни данни за отключване на мобилното устройство (ПИН за мобилно устройство или Биометрични данни).

14. При използване на m-Token Postbank, Потребителят потвърждава съгласието си за изпълнение на конкретна електронна дистанционна платежна операция посредством Услугата или на друго действие, за което изрично е предвидено потвърждаване с m-Token Postbank в настоящите Общи условия, по един от следните начини:

а) Потребителят получава Push нотификация на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank с информация за конкретната операция или друго действие, които следва да бъдат потвърдени; или

б) Потребителят сканира QR код, визуализиран на Сайта, в следствие на което в приложението m-Token Postbank се визуализира информация относно конкретната операция, която следва да бъде потвърдена.

Потребителят следва да отключи и 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.

15. Приложението m-Token Postbank представлява персонализирано средство за сигурност по отношение на Услугата и Потребителят е длъжен да предприеме всички разумни мерки за неговото запазване и предотвратяване на неразрешен достъп. В тази връзка, Потребителят 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, кражба, използването му по друг неправилен начин, да не регистрира в операционната система на мобилното устройство Биометрични данни на други лица.

16. При вход в приложението m-Token Postbank с Биометрични данни, достъпът до тях ще се счита за разрешен от Потребителя при използване на която и да е от Биометричните данни, регистрирани в операционната система на мобилното устройство.

17. При отключване на приложението m-Token Postbank с ПИН-код, Потребителят има всички задължения за опазването му в тайна, каквито са предвидени в тези Общи условия по отношение на Кода за достъп, в това число, но не само, е длъжен да го пази в тайна като взема всички необходими мерки срещу узнаването му от други лица, да не го съобщава на никого, да не го записва в устройството или на друг носител, както и да вземе

всякакви други необходими мерки за опазването на тайната на ПИН-кода за m-Token Postbank. Допускането на узнаването на ПИН-кода от трети лица, съобщаването или записването му на какъвто и да било носител, представляват груба небрежност от страна на Потребителя, като изброяването не е изчерпателно.

18. ПИН-кодът може да бъде променян многократно от Потребителя чрез приложението m-Token Postbank.

19. С активиране на приложението m-Token Postbank, Потребителят избира същото за средство за идентификация пред Банката и за потвърждаване на съгласието му за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции посредством Услугата, както и чрез други дигитални канали за достъп от разстояние, в това число и при извършване на онлайн плащания с банкови карти, издадени от Банката. С активиране на приложението m-Token Postbank Потребителят нарежда, при наличие на регистриран в системата за електронно банкиране на Банката активен КЕП, същия да бъде deregистриран от Банката за целите на потвърждаване на електронни дистанционни платежни операции.

20. Всички изявления, извършени от името на Потребителя по електронен път, представляват валидно подписани писмени изявления (електронни документи), които обвързват Потребителя и Титуляря, освен ако приложимото законодателство и/или настоящите Общи условия не предвиждат друго. При достъп до Услугата, от момента на достъпване до приключване на потребителската сесия, Потребителят отговаря за и е обвързан от всички изявления, авторът на които се идентифицира в системата за електронно банкиране на Банката посредством използването на съответните ПСС на Потребителя, освен ако приложимото законодателство и/или настоящите Общи условия не предвиждат друго. Използването по електронен път на Софтуерен токен „m-Token Postbank“, или КЕП на Потребителя има действието на правно валиден подпис на Потребителя по смисъла на чл. 13, ал. 4 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ).

21. Подадените разпореждания чрез приложението Мобилно банкиране през мобилно устройство след вход и идентификация в приложението чрез Код за достъп или Код за мобилно банкиране на Потребителя или чрез Биометрични данни, регистрирани в операционната система на мобилното устройство, ще се считат за разрешени от Потребителя и подписани с правно валиден подпис по смисъла на чл. 13, ал.4 от ЗЕДЕУУ.

22. Банката, Потребителят и Титулярят се съгласяват, че за целите на изпълнение на

електронни дистанционни платежни и неплатежни операции чрез Услугата, потвърждаването с m-Token Postbank представлява валидна идентификация на Потребителя и потвърждение и съгласие за изпълнение на съответната операция. При нареждане на платежна операция, съгласието на Потребителя се отнася за размера на конкретната сума и получателя по нея и Банката ще счита за наредена и разрешена от него и ще изпълнява всяка операция потвърдена чрез m-Token Postbank.

23. Не е необходимо подаване на заявка до Банката за издаване /регистрация на Софтуерен токен, в случай че Потребителят заяви (i) ползване на Услугата само с пасивни права по смисъла на т. IV.4.1. и т. IV.4.2. по-горе, както и (ii) при извършване на платежни операции само между Сметки на Титуляря в Банката (включително при плащане от Сметка за покриване на задължения на Титуляря по кредитна карта, издадена от Банката, достъпът до която Титулярят изрично е заявил в Договора). В тези случаи Потребителят се идентифицира единствено чрез въвеждане на Код за достъп, Код за Мобилно банкиране или чрез използване на Биометрични данни, съгласно т. VII.5. по-горе.

VIII. ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯТА

1. Потребителят има достъп до Услугата всеки календарен ден в годината, 24 часа в денонощието, а Банката обработва и изпълнява платежните нареждания съобразно срока и условията, посочени в Общите условия за банкови сметки и Тарифата на Банката, приложими към съответния договор за банкова сметка, както и при спазване на изискванията на действащото законодателство, както следва:

1.1. (Изм. в сила от 01.01.2026 г.) 24 часа в денонощието – за преводи между банкови сметки, открити в Банката в една и съща валута, както и за преводи между банкови сметки, открити в Банката в различни валути (в случай че сметките, от които се нарежда и по които се получава превода са в евро);

1.2. В рамките на работното си време - за преводи между банкови сметки, открити в Банката в различни валути (в случай че която и да е от сметките, от които или по които се нарежда превода, е във валута, различна от евро). Потребителят може да подава платежни нареждания и в неработно за Банката време, в който случай платежното нареждане е необходимо да бъде потвърдено от Потребителя с ПСС в рамките на следващия работен за Банката ден. В случай че платежното нареждане за превод по сметка в друга валута (превалутиране) не бъде потвърдено съгласно предходното изречение, то ще бъде отказано от Банката, за което с

приемането на настоящите Общи условия Титулярят и Потребителят дават своето изрично съгласие.

1.3. В сроковете посочени в Тарифата на Банката - за междубанкови преводи.

2. Платежното нареждане се счита за получено от Банката, когато Потребителят е наредил (дал съгласие за) изпълнението му, съгласно т. VIII.3. по-долу и данните от нареждането са постъпили в счетоводно-информационната система на Банката.

3. Потребителят нарежда (дава съгласие за) изпълнение на платежни операции чрез подаване (попълване, подписване и изпращане) по електронен път на платежни нареждания във формата и реда, указани на Сайта, респективно в приложението за Мобилно банкиране и съгласно изискванията на действащото българско законодателство и други приложими разпоредби. С цел осигуряване на точното изпълнение на платежно нареждане, Потребителят трябва да предостави (съответно попълни) ясно, точно и вярно информация относно получателя, основание и сума на превода, както и информация, характеризираща еднозначно сметката на получателя, включително нейния уникален идентификатор (вкл. международен номер на банкова сметка – IBAN и международен банков идентификационен код – BIC). При неточност на посочените от Потребителя уникални идентификатори, Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на съответната платежна операция.

4. Банката изпълнява нареждания за трансакции само до размера на разполагаемата наличност по Сметката/ Сметките и съгласно приложимите Общи условия за съответната банкова сметка. Потребителят се задължава редовно да следи трансакциите в системата за електронно банкиране на Банката, наредени чрез ползване на Услугата, техния статус и успешно отразяване и осчетоводяване в Банката. При отхвърляне на платежно нареждане, въведено в системата, Потребителят получава системно съобщение с номера на отказания превод, с което се счита, че Банката е уведомила Потребителя и Титуляря, че платежното нареждане няма да бъде изпълнено.

5. Потребителят се задължава да използва Услугата в съответствие с определените в Договора от Титуляря лимити за използване на Услугата, както и с определените/променените по реда на т. IV.11. и сл. дневен лимит и/или месечен лимит и/или лимити за трансакция. В случай че стойността на нареждането, подадено от Потребителя, е по-голяма от съответния лимит, както и когато трансакцията, съгласно Договора, е необходимо да е наредена от група от Оправомощени ползватели (Потребители), Банката отказва изпълнението на трансакцията,

без това да представлява неизпълнение по Договора и настоящите Общи условия. Титулярят се задължава да поддържа по Сметката/ Сметките си достатъчно средства за покриване на всички задължения, възникнали при ползване на Услугата.

6. Титулярят/ Потребителят не могат да отменят платежно нареждане, след като същото е получено от Банката, освен в случаите, изрично предвидени в настоящите Общи условия. При отказ да бъде изпълнено нареждане за изпълнение на платежна операция от Банката, Потребителят получава нотификация чрез Услугата, с изключение на случаите, когато предоставянето на тази информация не се допуска съгласно приложимото законодателство.

7. При извършване на трансакции, Потребителят изрично отбелязва в определеното за това поле дали наредената трансакция е предвидена за изплащане на трудови възнаграждения, вкл. авансови такива, или не. Банката не носи отговорност за получени чрез системата „Интернет банкиране“ и автоматично обработени електронни банкови платежни заявления, предназначени за изплащане на трудови възнаграждения, вкл. авансови такива, ако Потребителят е пропуснал да укаже изрично основанието за трансакцията.

8. При предоставяне и ползване на Услугата, преводите между местни и чуждестранни лица, както и презгранични преводи, се извършват при спазване на действащото валутно законодателство.

9. Посредством ползване на Услугата не могат да бъдат осъществявани преводи от депозитни сметки.

10. (Изм., в сила от 08.01.2025 г.) Банката има право да изисква представянето на допълнителни документи в съответствие с изискванията на действащото законодателство. В случаите, в които, съгласно действащото законодателство, за извършването на съответната операция следва да се представят и/ или попълнят допълнителни документи (например, но не само: документ - основание за операцията, декларации, удостоверения), Потребителят се задължава да предостави/ попълни съответния документ в деня на операцията, преди извършването ѝ. Потребителят има възможност да състави/попълни и подпише в електронен вид или да приложи съответните изискуеми допълнителни документи по начина, предвиден в системата за електронно банкиране на Банката или да ги представи във финансов център на Банката.

11. След постъпване в системата за електронно банкиране на Банката на преводно нареждане под формата на електронно банково платежно заявление, то се счита получено и Банката го изпълнява, освен когато:

11.1. Платежното нареждане не е въведено в съответствие със стандартите на системите за обслужване на междубанкови преводи на парични суми;

11.2. Няма достатъчно средства по Сметката/Сметките;

11.3. По съответната Сметка има наложен запор, в резултат от което не са налице достатъчно свободни парични средства по Сметката за извършване на платежната операция и заплащане на дължимите на Банката такси и комисиони във връзка с изпълнението му;

11.4. Липсва подадена от Потребителя декларация или не са предоставени други необходими документи, изискуеми съгласно приложимото законодателство.

12. Всички операции, извършени при ползване на Услугата, се регистрират от Банката автоматично в хронологичен ред 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 са счетоводни документи по смисъла на Закона за счетоводството и се смятат за верни до доказване на противното.

13. След изпълнение на операция / трансакция (свързана със задължаване или заверяване на Сметка) Банката осигурява на разположение на Потребителя, посредством ползване на Услугата и в зависимост от правата му, информация в електронен вид за съответната операция / трансакция и за салдото и разполагаемостта по Сметката/Сметките (със съдържание съгласно чл. 65, ал. 1 и 66, ал. 1 на ЗПУПС, доколкото са приложими).

14. С оглед на предотвратяване на злоупотреби, които биха могли да доведат до вреди за Титуляря и Потребителя, в случай че за Банката възникне съмнение, че извършването на определена операция / трансакция е наредено чрез неоторизиран достъп до Услугата, тя има право да поиска от Потребителя, чийто ПСС са били използвани за нареждането на операцията / трансакцията и/или от Титуляря, допълнително потвърждаване на наредената операция/трансакция по реда на т. VII.10. от настоящите Общи условия или по друг, утвърден от Банката начин, вкл. чрез осъществяване на телефонен разговор, съобщение по електронна поща или чрез друг дистанционен способ за комуникация.

15. В допълнение на посоченото в предходната точка, ако са налице други случаи, в които по преценка на Банката е налице измама или заплаха за сигурността за използване на Услугата или при съмнение за наличие на посочените

обстоятелства, Банката своевременно уведомява Потребителя за това и ако наредената операция/трансакция все още не е изпълнена, Банката не я изпълнява. Уведомлението се изпраща чрез Услугата, чрез SMS или друго електронно съобщение на посочен от Потребителя / Титуляря номер на мобилен телефон и/или по друг, утвърден от Банката начин, вкл. чрез осъществяване на телефонен разговор, съобщение по електронна поща или чрез друг дистанционен способ за комуникация. Страните 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.

16. В случаите, посочени в предходните две точки от настоящия раздел на Общите условия, срокът за изпълнение на наредената операция/трансакция от страна на Банката започва да тече от момента на потвърждаване на операцията/трансакцията от Потребителя и/или от Титуляря, независимо от това, че може да е уговорено нещо различно в Общите условия за банкови сметки, приложими към съответния договор за банкова сметка.

17. Банката има право да откаже изпълнение на операция за теглене на суми в брой на каса над определен размер, в случай че при подаване на заявката не са спазени условията за това, посочени в Тарифата на Банката.

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

IX. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТИТУЛЯРЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА

1. Титулярят, съответно Потребителят са задължени да използват Услугата само и единствено в съответствие с условията на Договора, настоящите Общи условия и разпоредбите на действащото българско законодателство, включително, но не само ЗПУПС, Наредба № 3 на БНБ от 18 април 2018 г. за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти („Наредба № 3 на БНБ“), Закон за мерките срещу изпирането на пари и др. Потребителят и Титулярят нямат право да използват Услугата за цели, забранени от законите на Република България. Банката не

следи за законосъобразността на сделките, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго. Потребителят и Титулярят носят отговорност за всички неправомерни операции, извършени посредством ползване на Услугата, при условията на действащото законодателство.

2. Титулярят и/или Потребителят са задължени да уведомяват Банката или упълномощено от нея лице при настъпване на което и да е от обстоятелствата, посочени в чл. X.2 по-долу.

3. Титулярят / Потребителят са задължени след получаване на достъп до Услугата да предприемат всички разумни действия за запазване на ПСС (Кода за достъп, Код за Мобилно банкиране, ПИН-а за достъп до m-Token Postbank), включително да запомнят Код за достъп, Код за Мобилно банкиране и ПИН-а си за достъп до m-Token Postbank и да не записват и да не съхраняват информация за тези характеристики върху какъвто и да било носител. Неизпълнение на задължението по настоящата точка от страна на Титуляря / Потребителя ще представлява груба небрежност от тяхна страна във връзка с използването на Услугата.

4. При предоставянето на Услугата Банката осигурява на разположение на Титуляря и на Потребителя информация по т. VIII.13 за салдото и разполагаемостта по Сметката/ Сметките и/ или за движения по Сметката. Титулярят и Потребителят са задължени да се запознаят с информацията по предходното изречение (вкл. наличностите и извършените платежни операции по Сметката/ите чрез Услугата) най-малко веднъж месечно, като неизпълнение на задължението по настояща точка от страна на Титуляря и/или Потребителя ще представлява груба небрежност от тяхна страна във връзка с използването на Услугата.

5. Ако Титулярят и Потребителят не изпълнят задължението си по предходната точка или Банката не получи писмено възражение от Титуляря или Потребителя (по отношение на наредените от него трансакции) до 60 дни от датата на изпълнение на съответната платежна операция се счита, че Титулярят и Потребителят са се запознали и одобрили информацията по предходната точка и извършените платежни услуги и операции, посочени в нея. Уведомяването на Банката след този срок се счита за неоснователно забавяне от страна на Титуляря и/ или Потребителя.

6. Титулярят е длъжен да осигурява разполагаема наличност по Сметката, включително за заплащане на всички необходими такси и комисиони по Договора.

7. Потребителят е необходимо при напускане на системата за електронно банкиране на Банката, да използва изричната функция „Изход“ на Сайта / Мобилното банкиране, като в противен случай при

повторно влизане е възможно достъпът му до Услугата да бъде временно ограничен.

8. Титулярят и/ или Потребителят са длъжни своевременно да предоставят изисканите от Банката документи и информация във връзка с изпълнение на задълженията на Банката съгласно Закона за мерките срещу изпирането на пари и нормативните актове по неговото прилагане.

X. СИГУРНОСТ

1. (Изм., в сила от 08.01.2025 г.) Потребителят е длъжен да пази в тайна Кода за активация, Код за достъп, Код за Мобилно банкиране, ПИН за достъп до m-Token Postbank, както и да пази от неразрешена употреба от трети лица мобилно устройство с инсталирано Приложение за Мобилно банкиране, мобилно устройство с инсталирано приложение m-Token Postbank, ПСС, както и всички други средства за електронното му идентифициране пред Банката.

2. Потребителят е длъжен незабавно да уведоми Банката или упълномощено от нея лице на номер: 0 700 18 555 (+359 2 816 60 00 при набиране от чужбина) или във всеки неин финансов център, в случай на:

2.1. изгубване, кражба или незаконно присвояване на някое от ПСС или на мобилно устройство, на което е инсталирано приложението m-Token Postbank или Приложението за Мобилно банкиране;

2.2. узнаване или възникване на съмнение или предположение за неразрешена употреба на някое от ПСС или на мобилно устройство, на което е инсталирано приложението m-Token Postbank или Приложението за Мобилно банкиране, включително, но не само - че Кодът за достъп, Кодът за Мобилно банкиране, ПИН за достъп до приложението m-Token Postbank или друго ПСС са станали известни на трети лица, различни от Потребителя;

2.3. узнаване или възникване на съмнение или предположение за друг неразрешен достъп до Услугата, или за ползване на Услугата или на ПСС по друг неправомерен начин;

2.4. узнаване или възникване на съмнение или предположение за неразрешена или неточно извършена платежна операция чрез Услугата. След получаване на уведомлението, Банката предприема необходимите действия за блокиране на достъпа до Услугата, а в случаите, в които е приложимо - деактивира и Софтуерния токен.

3. Банката не отговаря за евентуалните неблагоприятни последици, настъпили в резултат на узнаването от трети лица на ПСС на Потребителя, настъпили преди получаване на уведомлението, освен ако такава отговорност не е изрично предвидена в Общите условия за банкови

сметки и/ или в приложимото българско законодателство.

4. Банката има право да блокира достъпа на всеки Потребител до Услугата, а в случаите, в които е приложимо – да деактивира и Софтуерния токен, по обективни причини, свързани със:

4.1. Сигурността на Услугата и/или на ПСС;

4.2. Съмнение за неразрешена употреба на Услугата и/или на ПСС;

4.3. Съмнение за употреба на Услугата и/или на ПСС с цел измама (съмнение може да възникне включително, но не само, при получено в Банката искане за връщане/ уведомление за нареден с измама превод от или в полза на Потребител/ Титуляр);

5. В случай на деактивиране на Софтуерния токен, Потребителят може да активира нов токен по реда на т. VII.11. и следващите от настоящите Общи условия.

6. Банката временно преустановява достъпа до Услугата при настъпване на едно от следните обстоятелства:

6.1. Получаване в Банката на запорно съобщение по Сметка/ Сметки на Титуляря в Банката, като в този случай достъпът до Услугата се преустановява само относно извършване на преводи и други операции по съответната/ите Сметка/и, за която/ито е получено запорното съобщение и до размера на наложения запор;

6.2. Нарушаване на изискванията на действащите нормативни актове, Договора и/или настоящите Общи условия или застрашаване на сигурността на системата от Потребителя/Титуляря;

6.3. По искане на Потребителя, включително когато искането за блокиране на достъпа е чрез обаждане по телефона;

6.4. При постъпване на писмена молба от страна на Титуляря се преустановява достъпа до Сметките и/или другите продукти/услуги на Титуляря в Банката по отношение на конкретни Потребители, посочени от Титуляря.

7. В случаите по т. X.4. – X.6. от настоящите Общи условия, Банката уведомява Потребителя за блокирането и причините за това при първа възможност (преди блокирането или непосредствено след това), включително и по телефон, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или определени нормативни изисквания.

8. Банката възстановява достъпа до Услугата при отпадане на основанията за преустановяването. Ако блокирането е било извършено на основание т. X.4., т. X.6.3 и т. X.6.4., Банката възстановява достъпа до Услугата при отпадане на основанията за блокиране и след подадено писмено искане за

това от Потребителя във финансов център на Банката.

9. Банката окончателно преустановява достъпа до Услугата при предоставяне на информация и доказателства за смърт на Потребителя.

XI. ОСПОРВАНЕ НА ПЛАЩАНИЯТА И ВЪЗРАЖЕНИЯ

1. Банката коригира неразрешена или неточно извършена платежна операция от Сметка, само ако Титулярят и/или Потребителят са уведомили писмено Банката без неоснователно забавяне по смисъла и в срока на т. IX.5 от настоящите Общи условия, след като са узнали за неразрешената или неточно изпълнената платежна операция. Банката се задължава да съдейства за разрешаване на случаите на оспорени трансакции/ операции и се произнася по съответните възражения по реда и в сроковете, предвидени в приложимото законодателство, относимите вътрешни правила и процедури на Банката, както и предвидени по-долу в настоящия раздел от Общите условия.

2. В случаите, в които Титулярят и/или Потребителят уведомява/т Банката за наличие на неразрешена платежна операция, осъществена чрез измама от трето лице или в резултат от откраднати или незаконно присвоени ПСС и/или, мобилно устройство с инсталирано приложение m-Token Postbank и/или Приложение за Мобилно банкиране, Потребителят, съответно Титулярят, следва да уведомят компетентните органи на Република България и да предостави доказателства на Банката за това. С приемането на настоящите Общи условия, Титулярят, съответно Потребителят, потвърждават, че са наясно, че ако не предоставят такива доказателства, Банката може да счете този факт, включително ако са налице и други обстоятелства в тази насока, като причина за възникване на основателно съмнение за измама и да уведоми компетентните органи в Република България и да откаже възстановяване на стойността на неразрешената платежна операция по реда на чл. 79, ал. 1, изр. 1 от ЗПУПС.

3. Въз основа на писменото уведомление по т. XI.1. по-горе, получено в срока по т. IX.5. от настоящите Общи условия, Банката инициира, съгласно своята вътрешна процедура, действия за разрешаване на случаите на оспорени платежни операции (включително действия спрямо доставчика на платежни услуги, обслужващ получателя на средствата по извършената платежна операция, в случаите, в които платежното нареждане е постъпило чрез получателя на превода и неговия доставчик).

4. Банката информира писмено Титуляря и/или Потребителя за своето решение по постъпилото

възражение незабавно след приключване на процедурата по доказване на автентичността и точното изпълнение на оспорената платежна операция.

5. В случай че процедурата по предходната точка е приключила в рамките на работния ден, следващ деня на постъпването на писменото уведомление за неразрешена платежна операция, и Банката е намерила писменото уведомление за основателно и не са налице обстоятелствата по т. XII.3 по-долу, тя възстановява незабавно стойността на неразрешената платежна операция.

6. В случай че процедурата не е приключила в посочения в предходната точка срок, Банката възстановява незабавно стойността на неразрешената платежна операция, не по-късно от края на работния ден, следващ деня, в който е постъпило писменото възражение, като блокира възстановените средства по Сметката до приключване на процедурата.

7. Ако след приключване на вътрешната процедура Банката е намерила писменото уведомление по т. XI.1 по-горе за основателно, тя освобождава блокираните средства незабавно.

8. Във всички случаи на възстановяване, вальорът за заверяване на Сметката е не по-късно от датата, на която Сметката е била задължена със сумата на неразрешената платежна операция.

9. В случаите, в които след приключване на вътрешната процедура Банката е намерила писменото уведомление по т. XI.1 по-горе за неоснователно или в случай че са налице обстоятелствата по т. XII.3 по-долу, Банката отказва възстановяването на средствата / задължава в своя полза Сметката със сумата на възстановените и блокирани по Сметката средства, за което, с приемането на тези Общи условия, Титулярят дава своето изрично съгласие по чл. 21 от Наредба № 3 на БНБ.

10. Банката отказва възстановяване на сумата по оспорената платежна операция при наличие на основателни съмнения за измама, след като е уведомила за това компетентните органи в Република България.

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

12. В случай на неточно, включително забавено изпълнение на платежна операция, отношенията между Страните се уреждат съгласно Общите условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки, приложими към съответната/ите Сметка/и.

13. В случай на неоснователно оспорване на трансакция/операция, извършена при ползване на Услугата, оспорилят трансакцията/ операцията –

Потребител, респективно Титулярят, е длъжен да заплати такса, съгласно Тарифата на Банката. Като неоснователно ще бъде разглеждано оспорването на разлика в сумата на трансакцията и сумата, която е осчетоводена по Сметката, при превалутиране, когато разликата е в резултат на разминаване на датата на извършване на трансакцията и датата на нейното осчетоводяване в Банката и различие в прилаганите валутни курсове за съответните дати и валути. Посоченото в предходното изречение не представлява изчерпателно изброяване на случаи на неоснователно оспорване на трансакции/ операции.

XII. ОТГОВОРНОСТ НА СТРАНИТЕ

1. Потребителят и Титулярят отговарят при условията на солидарност за всички задължения, възникнали при ползване на Услугата.

2. Титулярят/ Потребителят понася/т загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, когато Титулярят/ Потребителят не е успял да запази ПСС по отношение на Услугата, но не повече от 100 лв. Тази разпоредба не се прилага, ако: (i) загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Титуляря/Потребителя преди плащането, освен ако не са действали с цел измама, или (ii) вредата е била причинена от действие или бездействие на служител, на представител или на клон на Банката или на подизпълнител на Банката.

3. Титулярят/ Потребителят понася/т всички претърпени загуби, свързани с неразрешени платежни операции, независимо от размера им, ако ги е/са ги причинил/и чрез измама или с неизпълнението умишлено или поради груба небрежност на едно или повече от задълженията си по Договора и настоящите Общи условия. Пропускът на Титуляря и/или на Потребителя да уведоми без неоснователно забавяне Банката за обстоятелствата по т. XI.2, както и допускането на узнаването на Кода за достъп и/или други ПСС по отношение на Услугата от трети лица, представлява груба небрежност от страна на Титуляря/ Потребителя. Неосигуряването на антивирусен софтуер (последна версия) или използването на Услугата от устройства, до които имат достъп и други лица, представляват случаи на груба небрежност от страна на Титуляря/ Потребителя. Посоченото в тази разпоредба не се явява изчерпателно изброяване на всички прояви на груба небрежност от страна на Титуляря и/или на Потребителя.

4. В случаите по чл. 80, ал. 4 от ЗПУПС, т. XII.2 и т. XII.3 по-горе не се прилагат, освен когато Титулярят/ Потребителят е действал с цел измама.

5. Потребителят и Титулярят отговарят спрямо Банката за всички вреди, причинени от неправилното ползване на Услугата и/или съхранение на Кода за достъп и/ или ПСС.

6. Банката не носи отговорност за вреди, причинени при ползване на Услугата, ако преди получаване на уведомлението по т. XI.2 добросъвестно е изпълнила нареждане за извършване на операция с нея от лице, което въз основа на недвусмислени обстоятелства е било овластено да я извърши. В тези случаи отговорността на Потребителя/ Титуляря може да бъде ограничена само при наличие на императивна разпоредба в приложимото към този момент законодателство, постановяваща това ограничение, и до размерите, посочени в нея. Във всички случаи, когато трансакцията е извършена въз основа на положителна електронна идентификация (чрез въвеждане Кода за Мобилно банкиране, Кода за достъп, регистрирани в операционната система на мобилното устройство Биометрични данни и /или използване на други ПСС) се приема, че лицето, което я е извършило, е било недвусмислено овластено да я извърши. Посоченото в предходното изречение не представлява изчерпателно изброяване на недвусмислени обстоятелства по смисъла на настоящата разпоредба.

7. Банката не носи отговорност, когато поради обективни обстоятелства извън нейния контрол, като непреодолима сила или други извънредни обстоятелства, Потребителят/ Титулярят няма/т възможност да ползва/т Услугата, включително, но не само срив на информационната система, прекъсване на комуникационните линии, прекъсване на електрическо захранване и други.

8. Банката не носи отговорност, когато Потребителят не получи изпратено съгласно настоящите Общи условия SMS или друго електронно съобщение, поради липсата/прекратяването на договорни отношения на Потребителя с мобилен оператор и/или други технически причини (липса на обхват, роуминг, покритие, изключен телефон и др.) или ако Потребителят е променил мобилния си телефонен номер/мобилния си оператор, без да е уведомил Банката, както и в случай на загуба или кражба на мобилен телефон или други обстоятелства със сходен ефект.

9. Банката не носи отговорност за извършени разпореждания и действия по пълномощно, ако не ѝ е съобщено писмено по установения от нея ред, че пълномощното е оттеглено и ако преди получаване на уведомлението добросъвестно е изпълнила разпореждане на лице, което въз

основа на недвусмислени обстоятелства се явява овластено да извърши разпореждането/ действието.

XIII. ТАКСИ И КОМИСИОНИ

1. За използването на Услугата Титулярят, съответно Потребителят дължат и заплащат такси и комисиони, съгласно действащата Тарифа на Банката, неразделна част от настоящите Общи условия. С подписване на Договора (включително анекси/ допълнителни споразумения към него) Титулярят и Потребителят потвърждават, че са се запознали със съдържанието на Тарифата и се съгласяват да заплащат всички дължими, съгласно Тарифата, такси и комисиони.

2. Банката има право да променя едностранно размера на дължимите такси и комисиони, както и да въвежда нови такси и комисиони, за което уведомява Титуляря и Потребителя по реда, предвиден в т. XV.7. от тези Общи условия. Когато промените в дължимите такси и комисиони са благоприятни за Титуляря/Потребителя, те се прилагат без предварително уведомление.

3. С подписване на Договора (включително анекси/ допълнителни споразумения към него) Титулярят/ Потребителят дават изричното си съгласие, на основание чл. 21 от Наредба № 3 на БНБ, Банката да събира служебно от наличността по Сметката, както и от наличността по всички други техни сметки, открити в Банката, всички свои изискуеми вземания, възникнали при използване на Услугата, включително, но не само вземания от дължими във връзка с Договора такси и комисиони. В този случай Банката следва да уведоми Титуляря/ Потребителя за основаниято, вальора и размера на събраната сума по реда на т. XV.4.

XIV. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ

1. Договорът за предоставяне и ползване на услугата „Интернет банкиране“ се сключва от Страните за неопределен срок.

2. Титулярят може да прекрати едностранно Договора без посочване на конкретно основание, с едномесечно писмено предизвестие до Банката.

3. Банката има право да прекрати едностранно Договора с Потребителя и/или Титуляря без посочване на конкретно основание с двумесечно писмено предизвестие. Предизвестие по тази точка се предоставя на Титуляря/ Потребителя на хартиен или друг дълготраен носител по реда на т. XV.4.

4. Банката има право да прекрати едностранно Договора с Потребителя и/или Титуляря без предизвестие при неизпълнение на задължения по настоящите Общи условия или по Договора от страна на Потребителя и/или на Титуляря.

5. Договорът се счита за прекратен в случай на получаване на писмено уведомление за поставяне под запрещение на Титуляря или на Потребител, като в последния случай прекратяването се счита само по отношение на съответния Потребител.

6. Ако Потребителят е едновременно и пълномощник на Титуляря с право да се разпорежда с наличности по негови Сметки, в случай че Титулярят/ законните представители на Титуляря уведоми/ят писмено Банката с лично явяване във финансов център на Банката, чрез писмо с обратна разписка, с препоръчана поща или чрез нотариална покана за оттегляне на пълномощното и за прекратяване на правомощията на Потребителя за достъп и/или разпореждане със средствата по Сметката, при изтичане на срока на пълномощното, както и при преустановяване на действието му на други основания, произтичащи от закона или от самото пълномощно, Договорът за Услугата се счита за прекратен по отношение на Потребителя едностранно и без предизвестие от страна на Банката и достъпът му до Услугата се преустановява. В тези случаи Договорът остава в сила по отношение на Титуляря и на останалите Потребители, ако има такива.

7. Банката има право да прекрати едностранно без предизвестие Договора с Потребител и да преустанови достъпа му до Услугата, в случай че узнае, че правата му за разпореждане със средствата по Сметката са прекратени на каквото и да е основание, в т.ч. ако установи или бъде писмено уведомена от законните представители на Титуляря с личното им явяване във финансов център на Банката, чрез писмо с обратна разписка, с препоръчана поща или чрез нотариална покана за прекратяване на правомощията или за заличаване на вписването на Потребителя като законен представител/ прокурист на Титуляря в ТРРЮЛНЦ. В тези случаи Договорът остава в сила по отношение на Титуляря и на останалите Потребители, ако има такива.

8. Договорът за Услугата остава в сила за Потребител, упълномощен съгласно изискванията за пълномощните по раздел III от тези Общи условия, в случай че след датата на съставяне на пълномощното, лицата които са го подписали, загубят правомощията си да представляват Титуляря. Такова пълномощно може да се оттегли с писмено уведомление до Банката от Титуляря/законните представители на Титуляря с личното им явяване във финансов център на Банката, чрез изпращане по пощата с обратна разписка, с препоръчана поща, чрез нотариална покана.

9. Потребителят и Титулярят по сметка остават задължени към Банката до погасяване на всички задължения, свързани с ползването на Услугата,

включително и след прекратяването на Договора, независимо от основанията за прекратяване.

10. При прекратяване на всички договори за Сметки и всички банкови продукти, които Титулярят използва в Банката, Договорът и достъпът до Услугата се прекратяват от Банката.

XV. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. (Изм., в сила от 08.01.2025 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), както и на хартиен носител във всеки финансов център на Банката. Банката не събира и не обработва въведените от Потребителя Биометрични данни в мобилното устройство, на което използва Приложението за Мобилно банкиране или Софтуерния токен „m-Token Postbank“, включително няма достъп до тях в нито един момент.

2. В случаите, в които Титулярят е различен от Потребителя, с подписването на Договора Титулярят изрично се съгласява Банката да предоставя на Потребителя информация по съответния договор за банкова сметка между Титуляря и Банката и/или Договора, за извършените посредством Услугата операции/ трансакции, както и друга информация относно наличностите и движението по Сметката/ Сметките, която информация представлява/ може да представлява банкова, служебна, професионална тайна или друга регулирана информация.

3. Настоящите Общи условия, включително информацията за минималните технически изисквания, се предоставят на Титуляря/ Потребителя на хартиен или друг дълготраен носител (включително чрез изпращане по имейл или публикуването им на интернет страницата на Банката (www.postbank.bg) във вид на разбираем текст и в достъпна форма на български език). По време на действието на Договора Титулярят/ Потребителят имат право при поискване да получат условията на Договора, както и

настоящите Общи условия, в т.ч. минималните технически изисквания, на хартиен или друг дълготраен носител.

4. (Изм., в сила от 06.08.2025 г.) Всички уведомления и изявления във връзка с Договора трябва да бъдат направени от Страните в писмена форма и на български език и ще се считат получени, ако чрез лично доставяне или чрез изпращане по пощата с известие за доставяне, или с препоръчана поща, или чрез куриер, или по електронна поща, достигнат до адресите на Страните (респективно до адресите на електронна поща), посочени в Договора и в настоящите Общи условия, както и ако бъдат предоставени на Титуляря/ Потребителя чрез ползването на Услугата или публикуването им на интернет-страницата на Банката, посочена по-горе, освен ако в настоящите Общи условия не е посочено друго. За изпращане на уведомления и изявления по електронна поща от и до Банката е валиден следният адрес на електронна поща: info@e-postbank.bg.

5. Потребителят може да избира и променя многократно езика (български или английски) за използване на интерфейса на Сайта и Приложението за Мобилно банкиране, като на избрания от него език по време на работна сесия в Сайта, респ. в Приложението за Мобилно банкиране ще получава и известия за Еднократни кодове, Push нотификации, както и всички системни уведомления, касаещи Услугата, които се изпращат чрез SMS или друго електронно съобщение или чрез имейл.

6. Страните се съгласяват, че във връзка с уведомленията до Титуляря/ Потребителя, които се предоставят чрез съответния доставчик на Интернет услуги, Банката не носи отговорност за неполучаване или ненавременен получаване на уведомленията, когато неполучаването, съответно ненавременното получаване се дължат на причини, намиращи се извън контрола на Банката (например: проблеми в преносната комуникационна среда на съответните доставчици на Интернет услуги, форсмажорни обстоятелства и др.), както и в случаите на прекратяване на договорните отношения между Банката и съответния доставчик на Интернет услуги, независимо от причината за прекратяването им.

7. (Изм., в сила от 06.08.2025 г.) Банката има право да променя едностранно настоящите Общи условия, както и приложимите Тарифа и Лихвен бюлетин, при спазване на разпоредбите на приложимото законодателство, включително, но не само, в случаите когато това се налага от промяна в приложимото законодателство, промяна в практиките на Банката по предлагането на Услугата или промяна в спецификата/ функционалностите на самата Услуга

7.1. (Нов, в сила от 06.08.2025 г.) В случаите, в които Титулярят е потребител по смисъла на ЗПУПС, Банката предоставя на Титуляря/Потребителя промените в Общите условия и/или приложимите Тарифа и Лихвен бюлетин не по-късно от два месеца преди датата, на която промените влизат в сила, чрез персонално уведомление по някой от следните начини: (i) лично доставяне или изпращане по пощата с известие за доставяне, с препоръчана поща или чрез куриер на декларирания от Титуляря/ Потребителя пред банката адрес за кореспонденция, или (ii) по електронна поща на декларирания от Титуляря/ Потребителя пред банката електронен адрес, или (iii) чрез SMS или друго електронно съобщение, на декларирания от Титуляря/ Потребителя пред Банката мобилен телефонен номер, или (iv) ако Титуляря/ Потребителя ползва Мобилно банкиране съгласно настоящите Общи условия - чрез "push" нотификация на екрана на мобилното устройство на клиента, на което е инсталирано и активирано Приложението за Мобилно банкиране. Уведомленията, изпратени по реда на настоящата точка, ще се считат получени, ако достигнат до последно декларирания пред Банката адрес за кореспонденция, електронен адрес, мобилен телефонен номер, респ. до мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано Приложението за Мобилно банкиране, освен ако в Договора или настоящите Общи условия изрично е предвидено друго.

7.2. (Нов, в сила от 06.08.2025г.) Уведомлението до Титуляря/ Потребителя относно промените в Общите условия и/или приложимите Тарифа и Лихвен бюлетин може да съдържа само информация, че е извършена промяна и указание по какъв общодостъпен начин може да се запознае с промените, както и информация за правото на Титуляря/ Потребителя да възрази срещу предложените промени по реда, посочен т. XV.7.4 по-долу.

7.3. (Нов, в сила от 06.08.2025г.) Банката допълнително осигурява на разположение на клиентите си промените чрез публикуването им на Интернет страницата на Банката - www.postbank.bg. Банката може да осигури на разположение на клиентите промените и с поставяне на уведомления в банковите салони.

7.4. (Нов, в сила от 06.08.2025г.) Ако Титулярът/Потребителят не приема предложените промени, той има право да възрази като прекрати Договора в рамките на двумесечния срок по XV.7.1., без да носи отговорност за разноси и обезщетения във връзка с прекратяването. Това не го освобождава от задължението за плащане на дължими по Договора такси и комисиони до

момента на прекратяването. Ако Титулярят/Потребителят не уведоми Банката писмено, че не приема предложените промени и не прекрати Договора по реда на тази разпоредба, се счита че предложените промени са приети от Титуляря/ Потребителя и той е обвързан от тях от момента на влизането им в сила.

7.5. (Нов, в сила от 06.08.2025г.) Когато промените се отнасят до приложима лихва, обменен курс или дължими такси и комисиони и са по-благоприятни за Титуляря/ Потребителя, както и когато обхватът на предоставяните услуги се разширява по взаимно съгласие между страните, Банката няма задължение да изпраща уведомление в посочения в чл. XV.7.1. двумесечен срок или да обявява по друг начин изменението преди влизането му в сила.

7.6. (Нов, в сила от 06.08.2025г.) В случаите, в които Титулярят не е „потребител“ по смисъла на ЗПУПС, Банката осигурява на разположение на Титуляря и на Оправомощените ползватели промените в тези Общи условия чрез публикуването им на Интернет страницата на Банката - www.postbank.bg. Промените влизат в сила от момента на приемането им от Банката, освен ако в съответствие с решението за приемането им или в съответствие с приложимото законодателство не следва да влязат в сила на по-късна дата. От момента на влизането им в сила същите стават задължителни за Титуляря и Оправомощените ползватели.

8. При промяна в нормативната уредба, регламентираща уредени в настоящите Общи условия отношения, от влизането в сила на промяната съответно се променят и съответните разпоредби на Общите условия, освен ако промяната касае диспозитивни правни норми.

9. Потребителят и Титулярят се задължават да уведомяват Банката за настъпили промени в първоначалните данни, предоставени от тях при подписване на Договора, включително за всяка промяна в съответния адрес (вкл. електронен) и номер на мобилен телефон, посочен в Договора, в 7-дневен срок от настъпването на съответните промени, като заявяването на различни от посочените в Договора данни в последващ документ, подписан от Титуляря/ Потребителя и представен пред Банката, ще се счита за уведомление за настъпили промени в данните, предоставени от тях при подписване на Договора. В противен случай всички уведомления, кодове за активиране на ПСС, покани, SMS-и и други съобщения по настоящите Общи условия и Договора, ще се считат за получени, ако са изпратени на Потребителя и/ или на Титуляря на съответния адрес (вкл. електронен) или на номера на мобилен телефон, посочен в Договора.

10. При използване на Услугата за отдалечен достъп до кредитна карта, издадена от Банката, относно правата и задълженията на картодържателя на кредитната карта при използване на Услугата се прилагат съответно правилата за Титуляря и Потребителя по настоящите Общи условия. Картодържателят има право да заявява достъп чрез Услугата само до кредитна/и карта/и, издадена/и от Банката, на която/ ито лично той е картодържател, както и е задължен да използва само лично кредитната карта чрез Услугата. В случай че картодържателят на кредитна карта допусне използване чрез Услугата на кредитната карта от друго лице, той носи отговорност пред Банката и пред всички трети лица за всички неправомерно изпълнени операции чрез Услугата, както и за всички други преки и непреки вреди. За неуредените в тези Общи условия въпроси относно извършените трансакции с кредитна карта чрез използване на Услугата се прилагат и разпоредбите на общите условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на съответния вид кредитни карти и приложенията към тях.

11. За всички неуредени с Общите условия и Договора въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българското законодателство.

12. В случай че Титулярят не е „потребител“ по смисъла на ЗПУПС, на основание 46, ал. 5 и чл. 67, ал. 4 от ЗПУПС, спрямо Сметката/ите и Услугата не се прилагат разпоредбите на глава IV от ЗПУПС и чл. 68, ал. 1, чл. 78, ограничението в обхвата и размера на загубите, които може да понесе Титулярят/ Потребителя, свързани с неразрешени платежни операции съгласно чл.80 от ЗПУПС, чл. 82, ал. 2 и 3, чл. 91, 92 и чл. 93, ал. 1 от ЗПУПС, като Банката не носи отговорност спрямо Титуляря и/или Потребителя на основание цитираните в настоящия член разпоредби и Титулярят и/или Потребителят не могат да предявяват претенции спрямо Банката на основание на тях и/или разпоредби на настоящите Общи условия, които ги имплементират.

13. В случай че Титулярят е „потребител“ по смисъла на ЗПУПС, Банката предоставя отчет за таксите съгласно чл.106 от ЗПУПС, с минимално съдържание в съответствие с чл.107 от ЗПУПС, който се получава при поискване, безплатно веднъж годишно, на хартиен носител, във всеки финансов център на Банката, като без да се отменя това право, отчетът може да се получава и чрез справки посредством Услугата, ако има такава функционалност.

14. В случай на постъпило в Банката писмено възражение или жалба, свързани с отношенията между Банката и Потребител / Титуляр, уредени с настоящите Общи условия и Договора, Банката разглежда случая и уведомява Потребителя/ Титуляря на български език, в писмена форма на

хартиен носител или с електронно съобщение по електронна поща, за решението си в срок от 15 работни дни от получаване на възражението или жалбата. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в посочения в предходното изречение срок по независещи от нея причини, Банката се задължава да изпрати на Потребителя/ Титуляря отговор, в който ясно да посочи причините за забавата, както и срока, в който Потребителя / Титуляря ще получи решението на Банката. Независимо от това, Банката е длъжна да уведоми Потребителя / Титуляря за решението си по възражението или жалбата в срок до 35 работни дни след получаването на възражението или жалбата. Ако Банката не уведоми Потребителя / Титуляря в горепосочения срок или решението на Банката не е приемливо за тях, те могат да отнесат спора за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, ул. „Врабча“ №1, ет. 3, 4 и 5. Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и условията за нейното сезиране е налична на интернет страницата на Банката – 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/>.

15. Споровете между Страните ще се разрешават по взаимно съгласие, а в случай че такова не бъде постигнато, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд по реда на ГПК като за клиенти, които не са „потребители“ по смисъла на ЗПУПС, спорът се решава пред компетентния български съд в гр. София.

16. (Изм. в сила от 06.08.2025 г.) Настоящите Общи условия на „Юробанк България“ АД за електронно банково обслужване „Интернет банкиране“ за индивидуални и корпоративни клиенти са публикувани на 01.11.2024г. на Сайта на адрес www.postbank.bg и са в сила от 08.01.2025г. за нови клиенти на Услугата, регистрирани след посочената дата. За съществуващи клиенти на Услугата към посочената дата Общите условия/респ. измененията ще влязат в сила след съответната датата на прехвърляне на профилите им към новата Система (платформа) за електронно банкиране, за която ще бъдат писмено уведомени от Банката по реда на т. XV.7.1. и XV.7.2, респ. т. XV.7.4 по-горе. Съществуващите Клиенти имат и право с изрично писмено изявление до Банката да приемат настоящите Общи условия преди датата, на която е предложено да влязат в сила, като в тези случаи Общите условия ще започнат да се

прилагат в отношенията им с Банката, считано от датата на която се извърши прехвърлянето на профила им към новата Система (платформа) за електронно банкиране, за което ще бъдат писмено уведомени от Банката.

Настоящите Общи условия на „Юробанк България“ АД за електронно банково обслужване „Интернет банкиране“ за индивидуални и корпоративни клиенти са с последни изменения и допълнения в сила от 27.07.2026 г.