

Настоящият документ урежда Общите условия за предоставяне на достъп от БАНКА ПИРЕОС БЪЛГАРИЯ АД, наричана оттук нататък „Банката”, до системата за електронно банкиране **winbank** в полза на потребителя, наричан оттук нататък “Клиент” и/или “Потребител”.

## I. Достъп и ползване на системата **winbank**

1. Системата за електронно банкиране **winbank** позволява Клиентът да получава информация, да изпраща нареждания и формуляри и да извършва банкови трансакции дистанционно чрез интернет на адрес <https://www.piraeusbank.com/Bulgaria>.
2. Клиентът разбира, приема и се съгласява, че **winbank** е постоянно развиваща се система и Банката има право да променя броя и вида на извършваните услуги, изискванията към оборудването на потребителя, да установява допълнителни изисквания, в т.ч. процедурни, да променя условията, вкл. цената, начина на регистрация, средствата за достъп и идентификация, тяхното използване, както и изпълнението на определени операции, основаващи се на промени в действащото законодателство, съображения за сигурност или подобрения в съответната услуга, както и да налага други ограничения, произхождащи от нормативните изисквания в действащото законодателство. Банката уведомява ползвателите за промените, за нововъведените услуги и съответните правила и условия за тяхното ползване чрез съобщения на интернет страницата на адрес <https://www.piraeusbank.com/Bulgaria> или по друг подходящ начин. Банката не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи вследствие на промяна в обхвата на услугите.
3. За да ползва услугите, предлагани чрез **winbank**, Клиентът подписва „Искане за ползване” / „Искане за промяна на достъп” – съответно за физически или юридически лица, със съдържание и форма, определени от Банката, с което заявява кои негови сметки желае да бъдат достъпни чрез **winbank**, кои услуги желае да ползва и с какви права и лимити.
4. Страните се съгласяват и приемат, че в случаите, когато Клиентът е юридическо лице, той ползва услугата **winbank** чрез законните си представители или чрез упълномощени от тях лица, съгласно изискванията на Банката, чиито данни са упоменати в Приложение № 1 „Данни за потребител на **winbank**” към формуляра „Искане за ползване на услугата **winbank** за юридически лица”.
5. При подаване на формуляр „Искане за ползване на услугата за **winbank**” в клон на Банката, Клиентът получава Персонален Идентификационен Номер (ПИН) и Потребителско име (идентификационни кодове), с които той придобива правото на достъп до интернет услугата **winbank**. Получените кодове за достъп се активират от Банката в срок до 48 часа от датата на тяхното предоставяне на Клиента, освен ако не е договорено друго.
  - 5.1. Персоналният Идентификационен Номер се получава от Клиента само лично в запечатан плик. Когато Клиентът е юридическо лице пликовете с ПИН кодове се получават от законните представители.
  - 5.2. Всеки потребител е задължен да промени получения от Банката ПИН с друг, известен единствено и само на него, както и последващо регулярно да го променя чрез специална опция в системата **winbank**.
6. Банката няма достъп, както и не разполага с техническа или друга веществена възможност да узнае персоналните идентификационни номера на потребителите.
7. Банката осигурява прилагането на задълбочено установяване на идентичността на потребителите с цел повишаване сигурността на системата **winbank**. Задълбоченото установяване на идентичността е задължително при извършването на активни операции, както и при изпращането на определени апликационни формуляри.
  - 7.1. Задълбоченото установяване на идентичността не се прилага при извършване на преводи между собствени сметки на Клиента в Банката, вноски по кредитни карти в Банката, дарения по програма „Благодетел“ на UNICEF, плащания на битови сметки и плащане на местни данъци и такси, чрез услугата Pay Portal.
  - 7.2. Банката прилага задълбочено установяване на идентичността чрез еднократни кодове, генерирани автоматично и изпращани със SMS на предварително регистриран от Клиента номер на мобилен телефон. Считано от 14.09.2019 г., Банката преустановява използването на еднократен код, генериран от устройство (eToken) за генериране на еднократни кодове, като метод за допълнителна идентификация на потребителите.

- 7.3. При изпълнението на плащания, при които се прилага задълбочено установяване на идентичността на клиента, се ползват променливи елементи, свързващи операцията с конкретна сума и получател.
- 7.4. В случаите, когато Банката прилага задълбочено установяване на идентичността чрез еднократни кодове, изпращани със SMS на предварително регистриран номер на мобилен телефон на Клиента, Банката не носи отговорност при неполучаването на изпратения SMS, независимо от причините за това.
- 7.5. Банката има правото да променя допустимите средства за достъп и идентификация или да поставя изискване за комбинации от тях, като уведомява за това ползвателите чрез съобщение на интернет страницата <https://www.piraeusbank.com/Bulgaria> или по друг подходящ начин.
8. Клиентът се задължава, за негова лична сигурност, да пази в тайна и да вземе всички необходими мерки срещу узнаването на персоналния му код от трети лица и да полага дължимата грижа кодът да не бъде разкрит. Клиентът е изцяло отговорен и поема риска от всякакви щети, възникнали за него и/или за Банката, поради неизпълнение на задълженията си, произтичащи от Закона за платежните услуги и платежните системи /ЗПУПС/ и от условията на Банката за ползване на услугата **winbank**.
9. Предоставените на Клиента Потребителско име и ПИН го идентифицират при използването на услугата winbank и е негово задължение да ги ползва и съхранява при пълна конфиденциалност, както и да не ги записва и съхранява заедно.
10. Клиентът приема и се съгласява, че следните случаи представляват умишлено или поради груба небрежност неизпълнение на задълженията му, произтичащи от разпоредбата на чл. 75 от ЗПУПС, както следва:
  - 10.1. Получаването на достъп до ПИН кода и другите средства за задълбочено установяване на идентичността на Клиента от трета страна поради неспазване на Инструкцията за сигурност, която е публикувана на адрес <https://www.piraeusbank.com/Bulgaria>, и е неразделна част от настоящите Общи условия.
  - 10.2. Неоторизирано от Клиента плащане е извършено след като Клиентът е бил надлежно идентифициран с въвеждането на потребителско име, ПИН и код за допълнителна идентификация.
11. Клиентът декларира, че е съгласен, идентификацията му чрез потребителско име, ПИН, както и други кодове, получени от Банката, да се считат за правно валиден негов подпис.
12. В случай че Клиентът изгуби или забрави идентификационните кодове, както и при узнаване и/или използване по неправилен начин на идентификационните кодове от трето лице, той се задължава да уведоми Банката незабавно на телефон 070012002, + 359 70012002 (от мобилен телефон и чужбина) и в писмен вид. В тези случаи Банката незабавно анулира клиентския код и впоследствие издава на Клиента нов клиентски код съгласно условията на Банката.
13. Клиентът е длъжен да осигури упълномощените от него лица, които имат достъп до средствата за електронно идентифициране, да спазват настоящите Общи условия.
14. Клиентът е задължен незабавно да информира Банката за окончателното прекратяване на правата на някой от своите представители, включително тези по пълномощия. Промяната в представителната власт има действие по отношение на Банката от момента на писменото ѝ уведомяване.
15. Банката може, по своя разумна преценка, да анулира по всяко време вече издадени кодове, както и да блокира достъпа до услугата по обективни причини, свързани със сигурността на идентификационните данни или при основателни съмнения за неоторизирани от Клиента плащания, като съответно информира Клиента за това. В този случай анулирането не води до незабавно и безусловно прекратяване на настоящия договор.

## II. Нареддания на Клиента и изпълнение на платежни операции

16. При ползването на услугите, предлагани чрез **winbank**, Клиентът се задължава да спазва Ръководството за ползване на услугата, публикувано на сайта <https://www.piraeusbank.com/bulgaria>. Това ръководство регламентира правилата за работа със системата.
17. Клиентът се задължава да представя своевременно в Банката в оригинал всички документи, представляващи основание за извършването на определена банкова операция или изисквани по силата на нормативните актове. Документите могат да бъдат представени освен в оригинал, и в друга форма, включително електронна, когато по преценка на Банката и съгласно закона съответната форма може да бъде приета за валидна.
18. Клиентът отговаря за всички неблагоприятни последици от грешно или неточно въведени и потвърдени от него електронни документи и извършени банкови операции. Банката има право да се позовава на изричните нареддания от Клиента или представителите му и не носи отговорност за евентуални грешки в данните на трансакционните нареддания, изпратени по електронен път.

19. Банката се задължава да изпълнява своевременно и по подходящ начин всички нареждания, изпратени от Клиента, след като тези нареждания постъпят в съответните банкови системи, както и в пълно съответствие с дадените от Клиента инструкции. В случаите, когато се касае за нареждания за плащане за бъдеща дата или за периодични плащания и датата на изпълнение съвпадне с неработен ден, плащането ще бъде извършено в първия следващ работен ден.
20. При извършване на банковите операции Банката не следи за законосъобразността на сделките, освен ако с нормативен акт е предвидено друго.
21. Банката не гарантира непрекъсваем достъп на Клиента до услугите, предлагани по Интернет. В случай на невъзможност на такъв достъп, Клиентът трябва да използва алтернативните канали, осигурени от Банката за достъп до банковите услуги.
22. Клиентът не може да анулира или да променя нареждане, което е вече изпратено към Банката, при условие, че то е било изпълнено, освен в случаите, когато това е допустимо според правилата на Банката и/или представлява предлагана от нея услуга.
23. Когато в резултат на извършвания в реално време анализ на риска от операциите дадена платежна операция е категоризирана като високорискова, Банката има право да забави нейното изпълнение до момента, в който установи контакт с Клиента с оглед нейното потвърждаване. В случай на невъзможност на установяване на контакт, операцията не се изпълнява. Банката има право по своя преценка да откаже изпълнението на нареждане от клиента и при наличие на други основателни причини. Пример за такива случаи, но не само, представляват липсата на необходимия баланс по сметката на Клиента или грешки в попълването на изпратеното нареждане и други.
24. Всички парични трансфери, извършвани чрез **winbank**, ще бъдат своевременно отразявани в отчетите по сметката на клиента, които Банката издава периодично. Такива отчети се признават за официални документи. Приема се, че потребителят напълно и безрезервно признава данните, които отразяват всички трансакции, извършени чрез **winbank**, ако не ги оспори писмено в 15-дневен срок от датата на изпълнение на операцията.
25. Банката си запазва правото да определи такса за ползване на услугата **winbank**. В такъв случай Банката трябва да уведоми предварително Клиента чрез страницата си в интернет или по друг подходящ начин. В случай, че Клиентът не приеме подобна такса, той има право да се откаже от ползването на услугата.
26. За банковите трансакции, извършвани чрез системата **winbank**, Банката събира такси и комисиони в съответствие с действащата към момента на извършване на трансакцията Тарифа.
27. Банката има право да събира дължимите ѝ от Клиента такси и комисиони служебно от всички негови сметки, открити при нея съгласно разпоредбите 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, за което Клиентът дава своето безусловно и неотменимо предварително съгласие и упълномощава Банката да задължава сметката/ите му със сумите, които Клиентът дължи, с приемането на настоящите Общи условия.

### III. Защита на сделките и личните данни

28. Банката обработва лични данни на физически лица (физически лица - клиенти, физически лица – контрагенти, физически лица, представляващи юридически лица и/или други организации, други физически лица в преддоговорни и/или договорни отношения), при спазване на изискванията на Регламент 2016/679 и Вътрешните правила за мерките и средствата за защита на личните данни, събирани, обработвани, съхранявани и предоставяни от „Банка Пиреос България“ АД.
29. Банката предприема всички необходими мерки за осигуряване на сигурен достъп до предоставяните услуги и запазване на конфиденциалността на информацията, отнасяща се до Клиента. Банката не носи отговорност за вредите, причинени на Клиента в случай на намеса или опит за намеса в системата **winbank** или в уеб сайта на Банката или в Интернет мрежата, както и в случай на невъзможност за осъществяване на трансакция, дължаща се на причини, които не се дължат на груба небрежност или вина на Банката.
30. Банката не е отговорна пред Клиента, или пред която и да е трета страна, за каквито и да е вреди, които се дължат (пряко или непряко) на форсмажорни обстоятелства, които правят невъзможно или трудно осъществимо изпълнението на договорните задължения на Банката или са резултат от повреда или некачествени действия от страна на телекомуникационната мрежа. Приема се, че форсмажорните обстоятелства включват всички факти и събития, които са извън обсега на контрол и влияние на страните и които обстоятелства не биха могли да бъдат предвидени даже и при полагане на изключителна грижа от двете страни, както и онези факти и събития, за настъпването на които нито една от страните не носи отговорност.
31. Приемането на тези Общи условия от Клиента чрез негово писмено изявление има действието на сключване на рамков договор с Банката по смисъла на раздел III от ЗПУПС. Договорът влиза в

- сила от датата на получаване на потребителското име и ПИН-а в съответния клон на Банката или по друг договорен начин.
32. Всяко уведомление, молба или напомнително писмо издадени от Банката, се изпращат на Клиента на адреса, който е отбелязан в неговото Искане, освен ако той е уведомил писмено Банката за неговата промяна. Всеки последно деклариран от Клиента адрес се счита безусловно и неотменимо за законния му адрес за всички цели, на който адрес се изпращат известия или се извършва оповестяването на който и да е документ. До получаването на уведомление за промяна на адреса, всички съобщения, достигнали до стария адрес на Клиента, ще се считат за получени.
  33. Клиентът приема и се съгласява да се счита за уведомен за всички известия, извлечения и покани, издадени от Банката при изпращане на писмо по преценка на Банката по обикновена или електронна поща на пощенския или електронния адрес на Клиента, посочени от него в Искането, без да е необходимо потвърждение от Клиента, при положение, че преди това не е представил в Банката в писмен вид уведомление за нови последни пощенски или електронни адреси.
  34. Всички уведомления, за които се предвижда Банката да бъде писмено уведомена, се считат за получени, ако бъдат изпратени на следния адрес: София, ул. Околовръстен път № 260, Банка Пиреос България АД, отдел Електронно банкиране.
  35. Всички уведомления, за които се предвижда възможност Банката да бъде уведомена по телефон, се считат за получени, ако бъдат направени на телефон: 0700 12 002. Промяна на данните по настоящия член се оповестява на официалната интернет страница на Банката на адрес: [www.piraeusbank.bg](http://www.piraeusbank.bg).

#### IV. Промяна на условията

36. Настоящите Общи условия не се ограничават със срок и Банката има правото да ги променя при наличието на основателна причина за това.
37. Промените влизат в сила:
  - за клиенти – физически лица - 60 дни след датата на публикуване на известие за промяна на Общите условия в сайта на адрес <https://www.piraeusbank.com/bulgaria>;
  - за клиенти – юридически лица - 1 седмица след датата на публикуване на известие за промяна на Общите условия в сайта на адрес <https://www.piraeusbank.com/bulgaria>;Изменените Общи условия се считат за приети, ако: (а) Клиентът не ги отхвърли изрично в съответния срок след публикуването на известието по-горе; или (б) след първата трансакция, извършена посредством електронно банкиране, след като промените вече са влезли в сила. В случаите по буква „а“ Клиентът прекратява договорните отношения с Банката.
38. Договорните отношения между Банката и Клиента, установени с приемането на тези Общи условия, могат да бъдат прекратени едностранно от всяка от страните с писмено уведомление, изпратено до другата страна, както следва: от страна на Клиента с едномесечно предизвестие, от страна на Банката с двумесечно предизвестие, в случаите когато Клиентът е физическо лице, и с едноседмично предизвестие, когато Клиентът е юридическо лице. Прекратяването на договорните отношения не освобождава страните от изпълнение на задълженията им, възникнали преди прекратяването.
39. Клиентът приема без възражения Общите условия и Тарифата на Банка Пиреос България АД, Общите условия за платежни услуги, публикувани на официалния интернет сайт на Банката на [www.piraeusbank.bg](http://www.piraeusbank.bg) и декларира, че същите са му предадени при установяване на настоящите договорни отношения с Банката. Настоящите Общи условия за ползване на услугата за електронно банкиране **winbank** са неразделна част от Общите условия на Банка Пиреос България АД.
40. За всички неуредени в настоящите Общи условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство, като в допълнение към тях се прилагат Общите условия на Банка Пиреос България АД.
41. Всички спорове, възникнали при или по повод изпълнението на настоящия договор, се решават със съвместните усилия на страните чрез постигане на съгласие в писмена форма, а при липса на такава - от съответния български съд.

Настоящите „Общи условия за ползването на услугата за електронно банкиране **winbank**“ са приети от Изпълнителния комитет на Банката с Протокол № 4 от 06.04.2009 г., изменени и допълнени с Решения на Изпълнителния комитет на Банката с Протокол № 2 от 30.01.2012 г., Протокол № 18 от 21.06.2013 г., Протокол № ExCo/PBB/19/04 от 08.08.2019 г. г. и влизат в сила от 14.09.2019 г.