

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ“ АД ЗА ПОЛЗВАНЕ НА МОБИЛЕН ПОРТФЕЙЛ „ONE WALLET BY POSTBANK”

### 1. Предмет

1.1. Настоящият документ урежда отношенията между (i) „Юробанк България“ АД (вписана в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление: гр. София, Район „Витоша“, ул. „Околовръстен път“ № 260, с банков лиценз № Б-05/1991 г. на управителя на Българската народна банка, последно актуализиран със Заповед № БНБ-91619/31.05.2017 г. на Подуправителя на БНБ, ръководещ Управление „Банков надзор“, компетентен орган при осъществяване на надзора е Българската народна банка) наричана по-нататък „Банката“, от една страна и от друга страна (ii) дееспособни физически лица, наричани за краткост по-долу „Ползватели“, свързани с реда и условията за използване на приложение за мобилни устройства, предоставящо възможност за извършване на определени платежни операции и други услуги посредством банкови карти, издадени от Банката.

1.2. Инсталирането и регистрацията на Мобилното приложение „ONE Wallet by Postbank“ се счита за електронно волеизявление от Ползвателя за съгласие с настоящите Общи условия и за сключване на рамков договор за платежни услуги, по силата на който Банката предоставя платежните и други услуги, описани в настоящите Общи условия. Банката и Ползвателят се съгласяват, че даденото по този начин с електронно волеизявление представлява електронен подпис по смисъла на Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, с правна сила, равностойна на саморъчен подпис. Всички инструкции и нареждания към Банката за изпълнение на платежни операции и други действия, подадени/наредени чрез Мобилното приложение, ще бъдат приемани от Банката като подадени/наредени от Ползвателя чрез електронно волеизявление, което представлява електронен подпис на Ползвателя с правна сила, равностойна на саморъчен подпис.

1.3. Приложимите такси и комисиони на Банката за услугите, предоставяни съгласно настоящите Общи условия, в това число за извършване на плащания чрез Мобилното приложение и за останалите услуги, достъпни за Ползвателя, както и приложимите лимити за операции, са посочени в Тарифата на Банката за физически лица („Тарифата“), в частта относима към Мобилното приложение „ONE Wallet by Postbank“, както и в частта, относима към съответния вид Регистрирана карта, за извършените посредством тази карта операции.

1.4. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Настоящите Общи условия и приложимата Тарифа на Банката в частта, относима към Мобилното приложение „ONE Wallet by Postbank“, представляват рамков договор за платежни услуги по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи. Договорът е безсрочен и се сключва на български език и всички уведомления и комуникация между страните във връзка с неговото изпълнение ще се осъществяват на български език. Настоящите общи условия и приложимата Тарифа на Банката са налични по всяко време на дълготраен носител - интернет страницата на Банката на адрес <https://www.postbank.bg/> (по-долу наричана „Интернет страница на Банката“), посредством

Мобилното приложение, както и на хартиен носител във всеки офис на Банката. Ползвателят декларира изрично, че се е запознал с настоящите Общи условия и Тарифата, разбрал ги е изцяло и приема без възражения те да се прилагат в отношенията му с Банката, свързани с ползването Мобилното приложение „ONE Wallet by Postbank“, ведно с всички техни изменения и допълнения, осъществени по реда на настоящите Общи условия.

1.5. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) В отделни случаи, описани в настоящите Общи условия, ползването на Мобилното приложение е обвързано с ползването и на други продукти и услуги на Банката, като платежни сметки или сметки за съхранение на електронни пари, платежни карти, в това число кредитни и дебитни карти, предплатени карти, както и услугата за електронно банкиране на Банката e-Postbank. В тези случаи се прилагат, по съответен начин и в допълнение на настоящите Общи условия, следните документи - Общи условия за откриване, водене и закриване на сметки на физически лица в „Юробанк България“ АД, Общи условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на стопански субекти и други юридически лица в „Юробанк България“ АД, Общи условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на дебитни карти, Общи условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на предплатени карти, Общи условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на кредитни карти на индивидуални клиенти, Общи условия за издаване и използване на бизнес кредитни карти на „Юробанк България“ АД и Общи условия на „Юробанк България“ АД за електронно банково обслужване „Интернет банкиране“ за индивидуални и корпоративни клиенти.

1.6. По-специално, в случаите, в които Ползвателят използва Мобилния портфейл за извършване на операции посредством Регистрирана карта или сметка, достъпна чрез Мобилния портфейл, клаузите в настоящите Общи условия се прилагат в допълнение на клаузите на съответния договор и Общи условия за издаване и използване на дебитни/кредитни/предплатени карти от Банката, респ. договор и Общи условия за откриване, водене и закриване на сметки. Настоящите Общи условия представляват приложение и неразделна част от съответния договор и Общи условия за издаване на дебитни/кредитни/предплатени карти от Банката.

1.7. (Нов, в сила от 09.11.2022г.) В отделни случаи, описани в настоящите Общи условия, ползването на Мобилното приложение е обвързано с ползването на други платежни и/или предплатени карти или други видове платежни инструменти, които са издадени от доставчици на платежни услуги, различни от Банката. В тези случаи, по отношение на ползването на тези платежни инструменти се прилагат по съответен начин рамковите договори, сключени между Потребителя и съответния доставчик на платежни услуги, без това да засяга или да отменя прилагането на настоящите Общи условия.

### 2. Определения

2.1. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) „Биометрични данни“ – лични данни, свързани с уникални, измерими, физически или поведенчески характеристики на Ползвателя

(като пръстов отпечатък, лицево разпознаване и др.), регистрирани в Мобилното устройство в резултат на специфично техническо обработване чрез възможностите на операционната система на устройството, които могат да се използват за разпознаване (идентификация) или проверка (верификация) на самоличност, поради което могат да се използват за осъществяване на вход и достъп до функционалностите на Мобилното устройство и/или Приложението и/или Софтуерния токън. Биометричните данни се съхраняват и обработват единствено от Операционната система на Мобилното устройство и Банката няма достъп до тях в нито един момент. В определени случаи, някои от тези методи не могат да бъдат използвани за посочените в настоящите Условия цели, ако не отговарят на определени технически изисквания и условия за сигурност на Приложението.

2.2. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) **„Паричен превод“** – Трансакция от Сметката на Ползвателя или от друга негова разплащателна/спестовна сметка, достъпна чрез Мобилния портфейл, към Сметка на друг Ползвател на Мобилния портфейл („Бърз превод“; „P2P (peer-to-peer) превод“) или към друга сметка, водена от Банката или друг доставчик на платежни услуги в България, както и трансакция от Дигиталната карта или от всяка Регистрирана карта към други платежни или предплатени карти, издадени от Банката.

2.3. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) **„Виртуално терминално устройство ПОС (Virtual POS Terminal)“** е логически дефинирано терминално устройство ПОС, чрез което се извършват плащания в интернет, без физическо присъствие на платежния инструмент. Определени търговци, предлагащи стоки и/или услуги през интернет и приемащи плащания чрез виртуално терминално устройство ПОС, са обозначени с Mastercard Identity Check респ. Visa Secure на интернет страницата си.

2.4. **„Дигитална карта“** – виртуална предплатена карта, издадена от Банката, която представлява персонализиран платежен инструмент, който се използва многократно от Ползвателя за негова идентификация при отдалечен достъп до издадени от Банката електронни пари, съхранявани по Сметката за електронни пари, чрез извършване на безконтактни плащания и други операции чрез Мобилния портфейл, както и извършване на плащания в интернет, без физическо присъствие на платежния инструмент, съгласно настоящите Общи условия.

2.5. **„Електронни пари“** – парична стойност, съхранявана в електронна форма, която представлява вземане към Банката, издават се при получаване на средства с цел извършване на платежни операции и се приемат от физически или юридически лица, различни от Банката. Отдалечен достъп до електронните пари се осъществява посредством Дигиталната карта и Мобилният портфейл.

2.6. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) **„Мобилен портфейл „ONE Wallet by Postbank“ („Мобилен портфейл“, „Мобилно приложение“ или „Приложение“)** – приложение за Мобилно устройство, предоставящо достъп до издадени от Банката дебитни, кредитни или предплатени карти и/или достъп до други платежни и/или предплатени карти или други видове платежни инструменти, които са издадени от доставчици на платежни услуги, различни от Банката и за използване на услугите, описани в настоящите

Общи условия. С регистрираните в Мобилния портфейл карти, както и с издадената от Банката Дигитална карта, могат да се извършват съответните безконтактни (NFC) плащания и тегления с Мобилни устройства, без да се използва физическа карта. Банката позволява използването на Мобилното приложение след приемане на настоящите Общи условия и успешно завършване на процес по регистрация.

2.7. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) **„Мобилно устройство“** – мобилно устройство (смартфон), отговарящо на определени от Банката минимални технически изисквания и с операционна система, позволяваща инсталиране на Мобилния портфейл **„ONE Wallet by Postbank“**. Минималните технически изисквания са посочени на Интернет страницата на Банката. За използване на функционалността за безконтактни плащания през Мобилния портфейл е необходимо Мобилното устройство да поддържа NFC функционалност.

2.8. **„Общи условия“** – настоящите Общи условия за ползване на Мобилен портфейл **„ONE Wallet by Postbank“**, както и съответните Общи условия, посочени в т. 1.5 по-горе, когато същите са приложими съответно.

2.9. **„ПИН“** – Персонален идентификационен номер, който, в зависимост от случая, може да бъде ПИН за Мобилния портфейл, ПИН за Софтуерния токън m-Token Postbank или ПИН за Мобилното устройство. ПИН за Мобилния портфейл се състои от четири цифри, определя се от Ползвателя в процеса на регистрация за ползване на Мобилния портфейл и служи за идентифициране на Ползвателя при вход в Мобилния портфейл и ползване на отделни негови функционалности, съгласно настоящите Общи условия.

2.10. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) **„Платежно нареждане“** – нареждане или съгласие от Ползвателя за извършване на платежна операция (Трансакция) чрез Дигиталната карта или Регистрирана карта или чрез Паричен превод, дадено посредством Мобилното приложение, по реда и при условията на настоящите Общи условия, с което Ползвателят потвърждава сумата на изпълняваната Трансакция и нарежда на Банката да задължи Сметката, респ. Регистрираната карта със сумата на Трансакцията и да я преведе по сметката на получателя на плащането;

2.11. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) **„Ползвател“** е:

2.11.1. дееспособно физическо лице, което към датата на регистриране за ползване на Мобилен портфейл е регистрирано като клиент на Банката в нейната информационна система с актуален документ за самоличност – лична карта и което инсталира Мобилния портфейл на Мобилно устройство, приеме настоящите Общи условия и извърши регистрация на Мобилния портфейл съгласно указаното в настоящите Общи условия, или

2.11.2. дееспособно физическо лице, което към датата на регистриране за ползване на Мобилен портфейл не е регистрирано като клиент на Банката и което инсталира Мобилния портфейл на Мобилно устройство, приеме настоящите Общи условия и извърши регистрация в Мобилното приложение, съгласно указаното в настоящите Общи условия.

2.12. **„Регистрирана карта”** – физическа дебитна, кредитна или предплатена карта, издадена от Банката, която е достъпна за ползване в Мобилния портфейл и може да бъде ползвана за безконтактни Трансакции с Мобилното устройство, както и за други операции, които са достъпни чрез Мобилния портфейл. С регистрацията в Мобилния портфейл, Ползвателят получава възможност за дигитализация на всяка активна дебитна, предплатена или кредитна карта, издадена от Банката (с изключение на картите Mastercard Virtual) и за извършване на безконтактни картови Трансакции посредством Мобилно устройство с инсталиран Мобилния портфейл, без физическото ползване на картвата пластика.

2.13. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) **„Сметка за електронни пари”** („Сметка“) – сметка за съхранение на електронни пари в лева, открита при Банката и с титуляр Ползвателя, до която Ползвателят има достъп за извършване на Трансакции с Дигиталната карта и други електронни дистанционни платежни операции, съгласно настоящите Общи условия и Общите условия на Банката за откриване, водене и закриване на сметки на физически лица. Банката не начислява и не изплаща лихва върху средствата по Сметката и не предоставя каквито и да е други ползи, свързани с продължителността на срока, за който електронните пари се съхраняват по Сметката.

2.14. **„Терминално устройство ATM (Automated Teller Machine)”** е обозначено с логото на съответната картова организация (Mastercard/Visa) устройство, притежаващо безконтактна функционалност, позволяваща извършване, посредством Мобилното устройство с инсталиран на него Мобилен портфейл, на платежни и неплатежни операции със съответната Регистрирана карта в съответствие с приложимите за нея Общи условия.

2.15. **„Терминално устройство ПОС (Point of Sale, Point of Service)”** е обозначено с логото на съответната картова организация (Mastercard/Visa) устройство, притежаващо безконтактна функционалност, позволяваща извършване, посредством Мобилното устройство с инсталиран на него Мобилен портфейл, на операции по плащане на стоки и услуги с Дигиталната карта, съгласно настоящите Общи условия или със съответната Регистрирана карта в съответствие с приложимите за нея Общи условия.

2.16. **„Терминално устройство за самообслужване (Self-Service Zone machine)”** – машина, разположена във финансов център на Банката или в Дигитална зона за експресно банкиране извън финансов център, притежаваща безконтактна функционалност, позволяваща извършване, посредством Мобилното устройство с инсталиран на него Мобилен портфейл, на платежни и неплатежни операции със съответната Регистрирана карта в съответствие с приложимите за нея Общи условия.

2.17. **„Трансакция”** – платежна операция, наредена/разрешена посредством Регистрирана карта или Дигитална карта или от достъпна сметка, чрез използване на функционалностите на Мобилния портфейл.

2.18. **„Управление на карти”** – функционалност в Мобилния портфейл, която позволява да се контролира начина на използване на Дигиталната карта или на Регистрираните карти на Ползвателя.

2.19. **„3D динамичен код”** е уникален, еднократно валиден код, изпратен от Банката чрез SMS съобщение на посочения от Ползвателя мобилен телефонен номер. Служи за удостоверяване на идентичността на Ползвателя и за потвърждаване на съгласието за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, извършени с Мобилния портфейл и Дигиталната карта в описаните в настоящите Общи условия случаи. Съобщението съдържа информация за операцията, чието потвърждение се изисква (сума на операцията и търговец/получател на сумата).

2.20. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) **„m-Token Postbank“ („Софтуерен токън“)** е приложение за мобилни устройства (смартфони) с операционна система, отговаряща на изискванията, посочени на Интернет страницата на Банката, което служи като средство за удостоверяване на идентичността на Ползвателя и за потвърждаване на регистрацията на Ползвателя в Мобилния портфейл, както и на съгласието на Ползвателя за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, извършени с Дигиталната карта съгласно настоящите Общи условия или със съответната Регистрирана карта в съответствие с приложимите за нея Общи условия по т. 1.5 или с достъпна чрез Мобилния портфейл сметка, съгласно приложимите за нея Общи условия по т. 1.5. Достъп до приложението се осигурява с определен от Ползвателя ПИН за Софтуерен токън или с Биометрични данни. Условието за инсталиране и активиране на Софтуерния токън m-Token Postbank са определени съгласно уговореното в Общите условия за съответния вид Регистрирана карта и/или Общите условия за услугата за електронно банкиране e-Postbank, посочени в т. 1.5 по-горе.

2.21. **„NFC функционалност (Near Field Communication)”** е технология, която позволява пренасянето на данни между две устройства на много близки разстояния. NFC функционалността се използва при извършване на безконтактни плащания с карти, мобилни телефони и др.

2.22. **„Push нотификация”** - известие (нотификация) във формата на кратко съобщение, което се изпраща от Банката на Ползвателя и се показва на екрана на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank. С него Ползвателят се информира, че се извършва регистрация за Мобилния портфейл или операция с Дигиталната карта, в случаите, предвидени в настоящите Общи условия, в които се изисква неговото потвърждение.

2.23. **„QR код”** - представлява матричен баркод под формата на квадрат с черни модули върху бял фон, в който е закодирана информация, която се визуализира при сканиране на кода с мобилно устройство, снабдено с камера. QR кодът се използва за кодиране на информация за конкретна онлайн Трансакция с Дигитална карта и разчитането ѝ от m-Token Postbank.

**3. Условия за инсталиране, регистрация и ползване на Мобилен портфейл „ONE Wallet by Postbank”**

3.1. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) За да ползва Мобилното приложение, Ползвателят е необходимо да отговаря на следните условия:

3.1.1. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Ползвател по т. 2.11.1., който е регистриран като клиент на Банката, следва да притежава поне един активен банков продукт (банкова сметка или кредитна карта) и да има актуални и пълни лични данни в информационната система на Банката, включително адрес на електронна поща (e-mail) и мобилен телефонен номер. Ползвателят може да актуализира своите данни в информационната система на Банката, като посети лично финансов център на Банката. Ползвателят следва да има поне една издадена от Банката и активна банкова карта (дебитна, кредитна или предплатена) или регистрация за услугата Интернет банкиране “e-Postbank” на Банката.

3.1.2. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Ползвател по т. 2.11.2., който не е регистриран като клиент на Банката, следва да премине през процес за регистрация в Приложението, съгласно т. 3.3. по-долу.

3.2. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) За да ползва Мобилното приложение, Ползвателят следва да изтегли и инсталира Мобилното приложение от съответния официален електронен магазин, в зависимост от операционната система на Мобилното устройство. Приложението може да бъде инсталирано и използвано едновременно на повече от едно устройство.

3.3. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) Ползвателят следва да се регистрира в Мобилното приложение, да приеме настоящите Общи условия за ползване на Мобилен портфейл и да съблюдава тяхното спазване. Ползвателят се регистрира в Мобилното приложение както следва:

3.3.1. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Ползвател по т. 2.11.1., който е регистриран като клиент на Банката, се регистрира в Приложението посредством потребителско име и парола за достъп до услугата Интернет банкиране “e-Postbank” или чрез въвеждане на данните на активна банкова карта (дебитна, кредитна или предплатена), издадена от Банката, на която той е картодържател/оправомощен държател. Ако Ползвателят се регистрира посредством потребителско име и парола за достъп до услугата Интернет банкиране “e-Postbank”, той следва да завърши регистрацията посредством потвърждение чрез Софтуерния токън m-Token Postbank (в случай че е регистриран за него) или посредством еднократен код, който Банката изпраща на Ползвателя чрез SMS на регистрирания в информационната система на Банката мобилен телефонен номер. Ако Ползвателят се регистрира посредством въвеждане на данните на активна банкова карта, той следва задължително да притежава активен софтуерен токън m-Token Postbank и да завърши регистрацията за Приложението чрез него.

3.3.2. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) Ползвател по т. 2.11.2., който не е регистриран като клиент на Банката, се регистрира в Приложението чрез предоставяне на данни от лична карта, заснемане на лицето си, заедно с представения документ за самоличност в реално време, предоставяне на данни за адрес на електронна поща (e-mail) и мобилен телефонен номер и на други относими данни, като за деклариране на неверни данни и обстоятелства Ползвателят носи наказателна отговорност съгласно Наказателния кодекс. Потребителят завършва регистрацията посредством потвърждение чрез комбинация от еднократни кодове, които Банката изпраща на Ползвателя на адреса на електронната поща и чрез електронно съобщение на

мобилен телефонен номер, предоставени при регистрацията.

3.3.3. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) Банката може да изисква и друга информация и документи съгласно действащото законодателство, включително, но не само, официален документ, удостоверяващ държавата на постоянно пребиваване и адрес, информация и документи относно държавите, на които лицето е местно за данъчни цели, данъчния номер за всяка от тези държави, професионалната дейност на лицето, целта и характера на взаимоотношенията с Банката и други. 3.3.4. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) Ползвателят е длъжен да предоставя на Банката информация, данни и документи, които го идентифицират недвусмислено или се изискват съгласно и/или във връзка с действащото българско законодателство (в т.ч. указанията на държавни органи/институции в тази връзка). Банката има право да съхранява информацията, данните и документите в нормативно установените срокове. При промяна в информацията, данните или документите, предоставени при установяване и/или по време на отношенията с Банката, Ползвателят е длъжен да уведоми Банката за промяната в 7-дневен срок от настъпването ѝ и да предостави съответните актуализирани данни и документи.

3.3.5. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) При поискване от страна на Банката, Ползвателят е длъжен да посети финансов център на Банката и да ѝ предостави актуални данни, информация и/или допълнителни данни, информация и/или документи или да потвърди актуалността на данните, документите и информацията, с които Банката разполага за него.

3.4. (Нова, предишна т. 3.2.3., в сила от 09.11.2022г.) Ползвателят следва да създаде ПИН за вход в Мобилното приложение. Ползвателят може да използва алтернативно Биометрични данни за вход в Приложението, когато неговото Мобилно устройство разполага с такава функционалност. Използването на ПИН за Мобилното приложение или на Биометрични данни се използва за потвърждаване и на други действия в Приложението. През определен период от време, при вход в приложението се изисква допълнително потвърждаване чрез еднократен код, изпратен чрез SMS на мобилен телефонен номер деклариран от Ползвателя пред Банката.

3.5. (Нова, предишна т. 3.2.4., в сила от 09.11.2022г.) За използване на функционалностите на Мобилното приложение е необходима интернет свързаност. За използване на функцията за безконтактни (NFC) плащания е необходимо Мобилното устройство да притежава NFC функционалност, която да е активирана на устройството.

#### **4. Използване на услуги с Мобилен портфейл**

##### **4.1. Дигитална карта и Сметка**

4.1.1. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) С извършване на успешна регистрация в Мобилния портфейл, Ползвателят заявява, а Банката приема да открие и води на името на Ползвателя Сметка за електронни пари и да издаде прилежаща към нея Дигитална карта, за целите на ползване на услугите посредством Мобилния портфейл. Сметката за електронни пари може да бъде използвана за извършване на електронни платежни операции чрез Мобилния портфейл, както и чрез други дигитални канали на банката (Интернет банкиране, Мобилно банкиране и Дигитални зони за

експресно банкиране). Всички платежни операции от Сметката за електронни пари се извършват съгласно условията и лимитите, приложими за ползване на съответния дигитален канал, които са уредени в Общите условия, посочени в т. 1.5. по-горе

4.1.2. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Банката издава електронни пари в лева по номинална стойност при постъпване на съответните средства по Сметката. Издадените електронни пари се съхраняват по Сметката. Сметката може да бъде захранвана по следните начини, като са приложими лимити и ограничения, посочени в Тарифата:

4.1.2.1. Чрез кредитен превод от всяка сметка в Банката или от друга банка.

4.1.2.2. Чрез прехвърляне на средства от Регистрирана карта или сметка, до която Ползвателят има достъп, чрез съответната функционалност на Мобилния портфейл.

4.1.2.3. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) Чрез картова операция с платежна или предплатена карта, издадена от друг доставчик на платежни услуги в България. За извършване на операцията е необходимо да бъдат въведени данни за номер на карта, име на картодържател на латиница, дата на валидност и CCV/CVC код на картата. Ползвателят следва да потвърди операцията съгласно правилата на доставчика на платежни услуги, издател на картата.

4.1.3. Ползвателят има право по всяко време да поиска обратно изкупуване на част или цялата стойност на неизползваните електронни пари. Обратното изкупуване се осъществява чрез изплащане в брой по номинална стойност на паричната равностойност на наличните по Сметката електронни пари. Правото за обратно изкупуване се упражнява след депозирание на писмено искане във финансов център на Банката. С настоящите Общи условия, Страните се съгласяват в отношенията помежду си да считат за писмено искане за обратно изкупуване всяко нареждане за теглене в наличност във финансов център на Банката. Ползвателят дължи такса за обратното изкупуване съгласно Тарифата на Банката и в случаите, посочени в Общите условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на физически лица в „Юробанк България“ АД.

4.1.4. След успешна регистрация в Мобилния портфейл, Банката издава Дигитална карта за целите на отдалечен достъп до Сметката за електронни пари, с която могат да се извършват Трансакции до размера на разполагаемата наличност по Сметката и в рамките на определените лимити по т. 4.6 по-долу. Дигиталната карта се активира за извършване на Трансакции в рамките на един работен ден, след регистрацията на Ползвателя в Мобилния портфейл.

4.1.5. Дигиталната карта може да бъде използвана за:

4.1.5.1. Заплащане стойността на покупки на стоки/услуги в търговски обекти в България или в чужбина чрез извършване на безконтактни плащания на Терминални устройства ПОС посредством Мобилното устройство, съгласно т. 4.2. по-долу.

4.1.5.2. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Парични преводи в лева към други Ползватели на Приложението, съгласно т. 4.3. по-долу.

4.1.5.3. Извършване на Трансакции за заплащане на стойността на покупки на стоки/услуги в търговски обекти в България или чужбина, без физическо представяне на платежния инструмент в Търговския обект

(неприсъствено), чрез Виртуални терминални устройства ПОС, достъпни през интернет, съгласно т. 4.4. по-долу.

4.1.5.4. Дигиталната карта не може да се използва за цели, извън посочените, като теглене на пари в брой от банкомат и други.

4.1.6. Лимити и ограничения

Банката определя дневни лимити и лимити на отделна операция, в рамките на които Ползвателят може да извършва платежни операции с Дигиталната карта чрез Мобилното приложение. Лимитите се посочват в Тарифата на Банката. Банката може едностранно да променя приложимите лимити по реда за изменение на настоящите Общи условия, съгласно чл. 12.5 по-долу.

4.2. **Безконтактни плащания**

4.2.1. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Ползвателят може да използва Мобилното устройство за безконтактни плащания на Терминално устройство POS при търговци (когато Терминалното устройство POS притежава безконтактна функционалност), като използва Дигиталната карта или Регистрирана карта.

4.2.2. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Потребителят избира през Приложението коя карта да бъде активирана и използвана за извършване на безконтактни плащания (Дигиталната карта или някоя от Регистрираните карти). Ползвателят дава съгласието си и нарежда извършването на безконтактно плащане чрез вход в Мобилния портфейл с въвеждане на ПИН на Мобилния портфейл или чрез Биометрични данни, избор на картата, с която желае да извърши безконтактното плащане и избор на съответния бутон „Плати“, след което доближава/допира Мобилното устройство с инсталиран Мобилен портфейл до Терминалното устройство ПОС или до четец, свързан със съответното терминално устройство, което притежава NFC функционалност (обозначени с логото/знака PayPass или съответно PayWave).

4.2.3. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Потребителят има възможност да определи през Приложението една от картите като „основна за плащания“, която ще се използва по подразбиране за извършване на безконтактни операции. В тези случаи Ползвателят дава съгласието си и нарежда извършването на безконтактно плащане чрез отключване на екрана на Мобилното устройство и доближаване/допиране на Мобилното устройство с инсталиран Мобилен портфейл до Терминалното устройство ПОС или до четец, свързан със съответното терминално устройство, което притежава NFC функционалност (обозначени с логото/знака PayPass или съответно PayWave).

4.2.4. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Начинът за отключване на екрана на Мобилното устройство при извършване безконтактни плащания по т. 4.2.3 с карта, зададена като „основна за плащания“, се определя от Ползвателя и зависи от функционалностите на устройството, като може да бъде чрез Биометрични данни (пръстов отпечатък или лицево разпознаване), парола, секретен код (ПИН на Мобилното устройство), шаблон за отключване на екрана („pattern“) или други поддържани от съответното устройство методи за отключване/идентификация.

4.2.5. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) В някои случаи, в които Мобилното устройство не отговаря на определени

технически изисквания или е било отключено преди повече от 30 секунди, Потребителят няма да има възможност да извършва безконтактни плащания по т. 4.2.3 с карта, зададена като „основна за плащания“, като в тези случаи Приложението ще изисква допълнителна проверка чрез въвеждане на ПИН на Мобилния портфейл или чрез Биометрични данни, след което Ползвателят трябва да доближи отново Мобилното устройство до съответното терминално устройство.

4.2.6. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Ползвателят не може да оттегли съгласието си за дадена трансакция или превод, след като съгласието вече е било дадено по описания по-горе ред и получено от Банката. Банката е задължена да изпълнява така подадените Платежни нареждания.

4.2.7. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Лимитите за безконтактни плащания с Мобилното приложение при използване на Регистрирана карта са съгласно приложимите Общи условия на Банката за издаване и използване на съответния вид карта и определените в тях операционни лимити на Банката. Лимитите за безконтактни плащания при ползване на Дигиталната карта са посочени в Тарифата.

4.3. (Загл. изм., в сила от 09.11.2022г.) **Парични преводи**

4.3.1. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Приложението дава възможност на Ползвателите да извършват следните платежни операции в лева:

а) Бързи преводи в лева между Ползвателите, които имат регистрация в Приложението. При разрешаване на достъпа на Приложението до телефонния указател на Мобилното устройство, Ползвателят може да получи информация кои от неговите контакти имат регистрация за Приложението и да нареди Бърз превод към тях. Ползвателят има възможност да избере от коя от неговите сметки, достъпни чрез Мобилния портфейл, да нареди изходящ Бърз превод. Идентификацията на получателя на превода се извършва чрез избрания от Ползвателя мобилен телефонен номер на получателя, който е регистриран в информационната система на Банката. Банката не носи отговорност за неизпълнен или за неточно изпълнен превод, в случай че мобилният телефонен номер, наличен в телефонния указател на Ползвателя, не съответства на мобилния телефонен номер на получателя, регистриран в системата на Банката.

б) Парични преводи в лева към сметки, водени от Банката или друг доставчик на платежни услуги в България. Ползвателят има възможност да избере от коя от неговите сметки, достъпни чрез Мобилния портфейл, да нареди изходящ Паричен превод. За идентификация на получателя на превода в тези случаи, Ползвателят следва да въведе IBAN на сметката на получателя на превода. Преводът ще бъде изпълнен чрез системата БИСЕРА.

в) Ползвателите по т. 2.11.1. имат възможност да извършват и Парични преводи в лева от Дигиталната карта или от всяка Регистрирана карта към други платежни или предплатени карти, издадени от Банката. За идентификация на получателя на превода в тези случаи Ползвателят следва да въведе номера на картата на получателя.

4.3.2. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) При извършване на Парични преводи по т. 4.3.1, Ползвател по т. 2.11.1 следва да потвърждава съгласието си за изпълнение на отделните

операции чрез активирано приложение m-Token Postbank, съгласно посоченото в т. 4.3.3.

При извършване на Парични преводи по т. 4.3.1, „а“ или „б“, Ползвател по т. 2.11.2 следва да потвърждава съгласието си за изпълнение на операцията чрез въвеждане на 3D динамичен код, получен чрез SMS съобщение, изпратено до регистрирания в Банката номер на мобилен телефон на Ползвателя.

4.3.3. При използване на m-Token Postbank за потвърждаване на съгласието за изпълнение на конкретен Паричен превод, Ползвателят получава Push нотификация на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank. За да потвърди съгласието си за изпълнение на операцията чрез Push нотификация, Ползвателят следва да отключи и да достъпи приложението m-Token Postbank, като се идентифицира по предварително избран от него начин – с определен от него ПИН за m-Token Postbank или с Биометрични данни и да потвърди изрично операцията.

4.3.4. (Нов, в сила от 09.11.2022г.) Ползвателят не може да оттегли съгласието си за дадена Трансакция, след като съгласието вече е било получено от Банката по описания по-горе ред.

4.3.5. (Нов, в сила от 09.11.2022г.) Входящ Бърз превод, нареден към друг Ползвател по т. 4.3.1., б. „а“, може да бъде получен само по Сметката за електронни пари.

4.4. **Плащания в интернет**

4.4.1. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Ползвателите по т. 2.11.1. имат възможност да извършват неприсъствени Трансакции с Дигиталната карта през интернет, в това число при регистрация и ползване на Дигиталната карта в интернет платформи за плащания. Даването на Платежно нареждане за извършването на такива Трансакции се осъществява чрез вписване/попълване на номера на Дигиталната карта, името на Ползвателя, срока на валидност на Дигиталната карта и допълнителния код за сигурност (CVV) на Дигиталната карта в съответните полета на интернет страницата на търговеца.

4.4.2. Дигиталната карта има допълнителен код за сигурност - CVV, който представлява уникален код за верификация на Дигиталната карта и на Ползвателя. Допълнителният код за сигурност е съставен от три цифри и е наличен в детайлите на Дигиталната карта в Мобилния портфейл, достъп до които се осигурява след въвеждане на ПИН за Мобилния портфейл или с Биометрични данни. Картодържателят въвежда този допълнителен код заедно с номера на картата и срока на нейната валидност, посочени на лицевата ѝ страна, при извършване на плащания с Дигиталната карта в интернет. Въвеждането на кода служи за основание на Банката да одобри или откаже извършването на съответната операция.

4.4.3. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) В допълнение към данните по т. 4.4.2 по-горе, при извършване на електронни дистанционни (неприсъствени) операции в интернет страници на определени търговци, обозначени с Mastercard Identity Check, респ. Visa Secure, Ползвателят следва да потвърждава съгласието си за изпълнение на Трансакцията чрез активирано приложение m-Token Postbank, съгласно посоченото в т. 4.4.4;

4.4.4. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) При използване на m-Token Postbank за потвърждаване на съгласието за

изпълнение на конкретна електронна дистанционна платежна операция в интернет съгласно т. 4.4.3 по-горе, Ползвателят получава Push нотификация на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank или сканира QR код, визуализиран на интернет страницата на търговеца, в следствие на което в приложението m-Token Postbank се визуализира информацията относно конкретната операция, която следва да бъде потвърдена. За да потвърди съгласието си за изпълнение на операцията чрез Push нотификация или сканиране на QR код, Картодържателят следва да отключи и да достъпи приложението m-Token Postbank, като се идентифицира по предварително избран от него начин – с определен от него ПИН за m-Token Postbank или с Биометрични данни и да потвърди изрично операцията

#### **4.5. Достъп до информация за продукти**

След регистрацията за Мобилния портфейл, Ползвателят получава достъп до информацията за наличностите и за извършените операции по всички свои разплащателни и спестовни сметки в Банката, като и информацията за наличностите и за извършените операции с всички Регистрирани карти за последните шест месеца. Ползвателят може да премахва и да добавя тези сметки от настройките на Приложението.

#### **4.6. Управление на карти**

Ползвателят има възможност да управлява използването на Регистрираните карти чрез Мобилния портфейл, като ограничава или изцяло забранява тяхното използване. Ограничаването е възможно по канал на използване: операции на Терминално устройство ПОС, операции на АТМ и/или Терминално устройство за самообслужване, операции през интернет.

#### **4.7. История на Трансакциите**

Ползвателят получава информацията за успешно иницирираните с Приложението Трансакции - чрез известията в Приложението. Информацията включва датата, часа на извършване и размера на сумата на иницирираната Трансакция, както и получателя на превода, респ. търговеца, при който е извършена Трансакцията. Наличието на посочената информация за успешно иницирирана Трансакция не означава, че при всички случаи съответната Трансакция е завършена успешно. Информацията за успешно завършените Трансакции Ползвателят може да се получи в момента на извършване на Трансакцията, когато потвърдението за успешно плащане/теглене се изпише на съответното Терминално устройство ПОС или АТМ или Терминално устройство за самообслужване, както и чрез съответното месечно извлечение по Регистрираната карта.

#### **4.8. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) Запазване на списък с получатели**

Ползвателят има възможност да създава и запазва списък с доверени получатели за извършване на Парични преводи. Ползвателят потвърждава съгласието си за създаване или за промяна на списъка, чрез съответния метод, посочен в т. 4.3.2 по-горе. В случай на извършване на превод към получател, включен в списъка, ползвателят не е необходимо да потвърждава съгласието си за изпълнение на операцията.

### **5. Трансакции във валута, различна от лева**

5.1. Трансакциите с Дигиталната карта, които се извършват в чуждестранна валута, различна от лева, в това число Трансакциите, извършени в чужбина, следва да бъдат съобразени с правилата и изискванията на компетентните местни финансови органи на съответната държава.

5.2. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) При Трансакции с Дигиталната карта в чуждестранна валута, сумата на наредената Трансакция се превалутира в лева от съответната валута, като в случаите, когато тази валута е различна от евро, Трансакцията се превалутира последователно първо в евро, след което се превалутира в лева. При превалутирането в евро се прилагат референтните обменни курсове към датата на осчетоводяване на Трансакцията, определени от международната картова организация Mastercard Europe, респ. Visa, а при превалутирането от евро в лева се прилага обменен курс на Банката към датата на осчетоводяване на Трансакцията. Информацията за приложимите обменни курсове е налична съответно на интернет страницата на посочената картова организация и на Интернет страницата на Банката.

5.3. Всички промени на приложимите обменни курсове, се прилагат незабавно след влизането им в сила, без Ползвателят да бъде предварително изрично уведомяван за промяната. Датата на осчетоводяване на Трансакцията се посочва в Мобилния портфейл.

5.4. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) В съответствие с чл. 74 от Регламент (ЕС) 2019/518 на Европейския парламент и на Съвета от 19 март 2019 г. за изменение на Регламент (ЕС) № 924/2009 по отношение на определени такси за презграничните плащания в Съюза и таксите за превалутиране, на Интернет страницата на Банката може да се получи информацията за общата сума на таксите за превалутиране при операции с Картата, представени като процентна надбавка спрямо последния наличен референтен обменен курс на еврото, публикуван от Европейската централна банка (ЕЦБ).

5.5. При Трансакции в чуждестранна валута с Регистрирана карта се прилагат условията за превалутиране съгласно Общите условия за издаване и използване на съответния вид Регистрирана карта.

### **6. Защитни характеристики и мерки за сигурност**

6.1. Мобилното приложение, заедно с Дигиталната карта, представляват персонален платежен инструмент, а приложението m-Token Postbank представлява персонализирано средство за сигурност по отношение на платежния инструмент. Същите могат да се използват само лично от Ползвателя. Ползвателят е длъжен да предприеме всички разумни мерки за предотвратяване на неразрешен достъп до Мобилното приложение и/или приложението m-Token Postbank. В тази връзка, Ползвателят е длъжен да използва персонализираните характеристики за сигурност, включително, но не само, избран от него метод за заключване на екрана на Мобилното устройство, ПИН или Биометрични данни за достъп до m-Token Postbank, както и ПИН или Биометрични данни за достъп до Мобилния портфейл и за потвърждение на определени транзакции, или определени действия в Мобилния портфейл.

6.2. Мобилният портфейл може да се използва само на Мобилни устройства, на които е активирана функцията за заключване на екрана. Ползвателят се задължава да запази в

тайна ПИН/шаблон за отключване на екрана ("pattern") или друг метод за отключване на Мобилното устройство, както и да предприеме всички превантивни мерки за сигурност, описани по-долу.

6.3. Ползвателят е длъжен да предприеме необходимите мерки при съхранение на Биометрични данни в Мобилното устройство (пръстов отпечатък, лицево разпознаване) за предотвратяване на неразрешеното им ползване и/или използването им с цел измама, в т.ч.: да използва само лично Мобилното устройство и да не го преотстъпва за ползване от други лица (в т.ч. деца, родители, съпрузи), да пази Мобилното устройство от повреждане, унищожаване, загуба, кражба, използването му по друг неправилен начин и да не регистрира в операционната система на Мобилното устройство Биометрични данни на други лица. При вход в Мобилният портфейл и/или в приложението m-Token Postbank с Биометрични данни, достъпът ще се счита за оторизиран/разрешен от Ползвателя при използване на която и да е от Биометричните данни, регистрирани в операционната система на Мобилното устройство.

6.4. При отключване на Мобилното приложение и/или на m-Token Postbank с ПИН, Ползвателят е длъжен да запомни съответните ПИН (ПИН за Мобилния портфейл и ПИН за m-Token Postbank) и да предприеме всички разумни действия срещу узнаването им от трети лица, в това число, но не само, да не ги съобщава на никого, да не ги съхранява записани по какъвто и да било начин в самото Мобилно устройство или върху друга вещь или технически носител, които носи заедно с Мобилното устройство или държи на същото място, на което държи и Мобилното устройство (например, но не само – портфейл, чанта и пр.).

6.5. Получаването на достъп до Мобилното устройство и/или до Мобилното приложение и/или до m-Token Postbank от страна на трето лице със знанието на Ползвателя, ако последният не е предприел действията за уведомяване на Банката незабавно след узнаването, се счита за неизпълнение на задълженията по настоящите Общи условия. Банката не носи отговорност за възникнали вреди, в случай че информацията за отключване на Мобилното устройство и/или ПИН за Мобилния портфейл и/или ПИН за m-Token Postbank стане достояние на трети лица. Неизпълнението на това задължение е нарушение на задълженията за опазване на персонализираните характеристики за сигурност на платежния инструмент и Ползвателят носи пълна отговорност за произтеклите от това вреди, като последица от неизпълнението на гореспоменатите задължения, било умишлено или поради груба небрежност.

6.6. В случаите на изгубване, кражба, присвояване на Мобилното устройство, в случай на неразрешена употреба на Мобилния портфейл и/или на m-Token Postbank, в това число при извършване на неразрешени Трансакции, при съмнение за неразрешена употреба на Мобилния портфейл или друг платежен инструмент, както и в случаите на узнаване от трето лице на персонализираните защитни характеристики на Мобилния портфейл, на m-Token Postbank или на Мобилното устройство, Ползвателят се задължава да уведоми Банката незабавно след узнаването на изброените обстоятелства по телефон, чрез имейл или по друг подходящ начин на телефонните номера и адреси, посочени в т.9.4. по-долу.

## **7. Блокиране и деактивиране на Мобилния портфейл**

7.1. Банката може да блокира използването на Мобилния портфейл частично или напълно, включително да блокира Сметката за електронни пари и Дигиталната карта, в случаите, в които има съмнения за сигурността на платежния инструмент, или че е налице непозволено използване или измама, в това число при постъпило уведомление от Ползвателя с искане за блокиране на Мобилния портфейл поради съмнение за узнаване на персонализираните защитни характеристики на Мобилния портфейл от трето лице. Банката може да блокира използването на Мобилния портфейл и при получаване при нея на запорно съобщение по Сметката или по всички сметки на Ползвателя в Банката; при нарушаване на настоящите Общи условия от Ползвателя; при писмена молба от страна на Ползвателя с искане за блокиране на Мобилния портфейл; по причини, свързани със сигурността на Мобилния портфейл и с цел защита на Ползвателя от извършване на неоторизирани трансакции с Мобилния портфейл, в това число при наличие на обосновано предположение за неправилен използване (включително и от страна на Ползвателя) или при узнаване от Банката за опасност от неправилен използване на Мобилния портфейл, както и във всеки друг случай, когато съществува опасност за неразрешена или друга неправилен употреба на Мобилния портфейл.

7.2. В случаите по-горе Банката блокира Мобилния портфейл без предизвестие като уведомява Ползвателя при първа възможност, включително и по телефон и/или чрез SMS или друго електронно съобщение и/или по електронната поща, като посочи причините за блокирането, освен ако предоставянето на тази информация ще осуети прилагането на мерки за сигурност или би било в противоречие със закона. Банката ще започне отново да предоставя услугите чрез Мобилния портфейл, или ще предостави нови данни за достъп своевременно, след като причините за блокирането бъдат отстранени и при условие, че Ползвателят изпълни своите задължения към Банката.

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

7.4. Банката може да блокира използването и на Регистрираните карти и/или на услугата Интернет банкиране e-Postbank, в случаите, в които има съмнения за сигурността на тези платежни инструменти, в които случаи се прилагат съответните разпоредби на Общите условия, посочени в т. 1.5 по-горе.

7.5. Банката деактивира Софтуерния токън m-Token Postbank при постъпило уведомление от Ползвателя по реда на т. 6.6, своевременно след получаване на уведомлението. Банката може да деактивира Софтуерния токън m-Token Postbank и при наличие на обосновано предположение за неправилен му използване (включително и от страна на Ползвателя), при узнаване от Банката за опасност от неправилен му използване, включително при уведомление от трето лице. В тези случаи Банката уведомява Ползвателя по посочените в т. 7.2 начини.



## **8. Оспорване на Трансакции. Отговорност на Страните**

8.1. При извършване на Трансакции с Регистрирана карта се прилагат съответно правилата за оспорване на Трансакции и за отговорност при неразрешени платежни операции, приложими съгласно разпоредбите на Общите условия за съответния вид Регистрирана карта, посочени в т. 1.5 по-горе. В допълнение към посочените условия, при извършване на Трансакции с Дигиталната карта чрез Мобилния портфейл, Ползвателят се задължава незабавно, но не по-късно от 10 дни след узнаването, да уведомява писмено Банката за установена грешка или нередовност в данните за Трансакцията, съдържащи се в Приложението, в това число за неразрешени или за неточно изпълнени Трансакции. Страните договарят, че Ползвателят узнава за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция най-късно на датата на получаването на информация за Трансакцията чрез Приложението, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на Сметката. Всяко уведомление/възражение за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция, постъпило след посочения срок, ще се счита за неоснователно забавяне от страна на Ползвателя и Банката не е задължена да предприеме действия по коригиране на Трансакцията. В случаите, в които Ползвателят уведомява Банката за наличие на неразрешена Трансакция, осъществена в резултат на загуба, кражба или незаконно присвояване на Мобилно устройство, на което е инсталирано Мобилното приложение и/или на неправомерно разкрити персонализирани средства за сигурност на Мобилното приложение и/или тези на Мобилно устройство, на което е инсталирано Мобилното приложение или в резултат на друга тяхна неправомерна употреба, той следва да уведоми компетентните органи на Република България и да предостави доказателства на Банката за това, както и да включи детайлно описание на конкретния случай във възражението си до Банката. С приемането на настоящите Общи условия Ползвателят потвърждава, че е наясно, че ако такива доказателства не бъдат предоставени, Банката може да счете този факт, в съвкупност с други обстоятелства, като индикация за наличието на основателно съмнение за измама и на свой ред да уведоми компетентните органи в Република България и да откаже възстановяване на стойността на неразрешената Трансакция по реда на чл. 79, ал. 1, изр. 1 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

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

8.3. Банката информира писмено Ползвателя за своето решение по постъпилото възражение незабавно след приключване на процедурата по доказване на автентичността и точното изпълнение на Трансакцията. В

случай че процедурата е приключила в рамките на работния ден, следващ деня на постъпването на възражението и при осчетоводяване на Трансакцията, ако Банката е намерила възражението за основателно и не са налице обстоятелствата по т. 8.6. по-долу, тя отразява възстановяването на стойността на неразрешената Трансакция с Дигиталната карта по Сметката. В случай че процедурата не е приключила в посочения в предходното изречение срок, Банката незабавно отразява възстановяването на стойността на неразрешената Трансакция не по-късно от края на работния ден, следващ деня в който е постъпило възражението, като налага ограничение за използване на стойността на оспорената Трансакция на Ползвателя до приключване на процедурата. Ако след приключване на процедурата Банката е намерила възражението за основателно, тя вдига наложената блокировка. Във всички случаи на възстановяване, вальорът за заверяване на възстановената сума по Сметката е не по-късно от датата на начисляване на сумата на неразрешената Трансакция.

8.4. В случаите, в които след приключване на процедурата по т. 8.3. Банката е намерила възражението за неоснователно или в случай че са налице обстоятелствата по т. 8.6 по-долу, Банката отказва възстановяването/задължава в своя полза Сметката на Ползвателя със стойността на блокираните средства, за което с приемането на настоящите Общи условия Ползвателят дава своето изрично съгласие по реда на чл. 21 от 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. Банката отказва възстановяване на сумата при наличие на основателни съмнения за измама и когато е уведомила за това компетентните органи в Република България.

8.5. Банката не носи отговорност за вреди, причинени при неразрешено ползване на Дигиталната карта чрез Мобилния портфейл в резултат на изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин на Мобилното устройство, на което е инсталиран Мобилния портфейл и/или на неправомерно разкрити персонализирани средства за сигурност на Мобилното приложение и/или тези на Мобилно устройство, ако Банката добросъвестно е изпълнила постъпило Платежно нареждане за извършване на Трансакция преди получаване на уведомлението по т. 6.6 по-горе. В тези случаи Ползвателят понася вредите от извършването на такава Трансакция до максимален размер 100 лв. Тази разпоредба не се прилага, ако:

а) посочените обстоятелства не са могли да бъдат установени от Ползвателя преди плащането, освен ако Ползвателят е действал с цел измама, или  
б) вредата е била причинена от действие или бездействие на служител, на представител или на клон на Банката или на подизпълнителя.

8.6. Ползвателят понася всички вреди, ако ги е причинил чрез измама или ако не е изпълнил задълженията си по т.6 от настоящите Общи условия умишлено или поради груба небрежност. Предоставянето на Мобилното устройство на трето лице или ползването на Мобилното устройство/Мобилния портфейл/Софтуерния токън от трето лице със знанието на Ползвателя,

записването/съхраняването на ПИН за Мобилния портфейл заедно с Мобилното устройство, съобщаването му на трети лица, както и пропусъкът да се уведоми Банката, както е предвидено в т. 6.6, представлява неизпълнение от страна на Ползвателя на задълженията му да използва Мобилния портфейл в съответствие с настоящите Общи условия и да предприеме всички разумни действия за запазване на персонализираните средства за сигурност. Посоченото в тази разпоредба не се явява изчерпателно изброяване случаите на неизпълнение на задълженията на Ползвателя по настоящите Общи условия, които освобождават Банката от отговорност при извършване на неразрешени Трансакции с Дигиталната карта и/или с Регистрирана карта чрез Мобилния портфейл. В случаите по чл. 80, ал. 4 от ЗПУПС, т.8.5 и т. 8.6. от настоящите Общи условия не се прилагат, освен когато Ползвателят е действал с цел измама.

8.7. Банката не носи отговорност в случаите, в които, поради непреодолима сила или извънредни обстоятелства извън контрола на Банката (войни, размирици, терористични нападения, решения на държавни институции или институции, които са оправомощени да взимат решения), Ползвателят няма възможност да ползва Мобилния портфейл, като например: срыв на информационната система, прекъсване на комуникационните линии, прекъсване на електрическо захранване и други подобни.

8.8. Мобилното приложение е налично за инсталиране само за определени Мобилни устройства, които отговарят на техническите характеристики, посочени в настоящите Общи условия. Банката не носи отговорност, ако Мобилното приложение не е налично за някои мобилни или смарт устройства, нито отговаря за невъзможността за инсталиране на Приложението и ползване на услугите в него на определено устройство, или за недостъпността на цялата или част от услугата поради липса на връзка с интернет или поради липса на каквато и да е друга мобилна услуга (например SMS или друга), а също и на особености в хардуера или други проблеми от техническо естество.

8.9. Банката не носи отговорност за регистриране в Мобилния портфейл на карта, която е на друго лице; в случай че търговец не приема плащания с Регистрираните карти или с Дигиталната карта (не приема съответния бранд на картовата организация, или няма NFC четец), за отказани Трансакции или недостъпност на услугата поради недостатъчна наличност по Сметката или поради липса на връзка с интернет или заради проблеми със софтуер или хардуер на Мобилното устройство, или поради надхвърляне на установените операционни лимити, или поради каквато и да е друга причина, която се намира извън контрола на Банката.

8.10. Банката не носи отговорност за отказ за извършване на Трансакция, в случай че е получила уведомление за настъпване на някое от обстоятелствата по т. 6.6, което се окаже невярно. Банката може да откаже изпълнението на Трансакция и в случаите, в които смете същата за рискова съгласно определени от нея критерии.

8.11. Ползвателят може да използва Мобилния портфейл само добросъвестно, в съответствие с функционалностите на услугата и по начина, определен в Мобилното приложение, според изискванията на съответните картови

организации по отношение на Регистрираните карти и Дигиталната карта и в съответствие с настоящите Общи условия. Ползвателят може да ползва услугите само доколкото това е позволено от:

8.11.1. настоящите Общи условия,

8.11.2. съответния договор и Общите условия, за издаване на банкова карта, сключен между Ползвателя и Банката във връзка с Регистрирана карта;

8.11.3. приложимите правни норми или общоприети практики, указания и инструкции на съответните компетентни органи.

8.12. Стриктно е забранено използването на Мобилния портфейл по начин, който нарушава настоящите Общи условия или с каквито и да е незаконни цели.

8.13. Банката не носи отговорност за претърпени загуби и пропуснати ползи в случаите, когато не е изпълнила Трансакция или е отказала да изпълни Трансакция чрез Мобилния портфейл поради недостатъчна наличност на средства по Сметката, поради блокиране, както и поради деактивиране на Мобилния портфейл и/или на Дигиталната карта на основанията, предвидени в настоящите Общи условия.

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

8.15. Банката не носи отговорност за (i) безпроблемното ползване на Приложението, (ii) че Приложението ще работи без прекъсване и без грешки, или че (iii) каквито и да е потенциални недостатъци/грешки ще бъдат незабавно отстранени.

8.16. Предвид посоченото в т. 8.3, в случай на неоснователно възражение, Ползвателят дължи сумата на оспорената Трансакция, както и такса за неоснователно оспорване, посочена в Тарифата на Банката.

8.17. В случай че Банката не изпрати писмен отговор на постъпило възражение в законоустановения срок или Ползвателят е неудовлетворен от получения отговор, той може да отнесе случая за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове при Комисия за защита на потребителите, на посочения в т. 11.2 по-долу адрес.

## **9. Уведомления**

9.1. Банката уведомява Ползвателя за Трансакциите, извършени чрез Мобилния портфейл, по посочените в т. 4.6 от настоящите Общи условия начини. Всякаква друга информация се предоставя от Банката по начините, посочени в съответния договор за издаване на съответната Регистрирана карта (дебитна/кредитна/предплатена карта, в зависимост от това каква карта е регистрирана в Приложението) и съответно от посочените в т. 1.5 по-горе Общи условия.

9.2. Извън случаите по т. 9.1 по-горе, Банката може да изпраща уведомления или съобщения до Ползвателя и в писмен вид на български език на хартиен носител с обикновена или с препоръчана поща с известие за доставяне, на адрес за кореспонденция, адрес на електронната поща (e-mail адрес, електронен адрес), съответно на мобилния телефонен номер на Ползвателя, изрично писмено деклариран от Ползвателя пред Банката. При промяна на мобилния номер, с който Ползвателят е

регистриран за Приложението или при промяна на електронния адрес на Ползвателя, същият е необходимо да заяви тази промяна и предостави актуални данни лично в офис на Банката. Изрично се договаря, че всеки последно деклариран от Ползвателя адрес, електронен адрес и мобилен телефонен номер, се считат за адреса, съответно електронния адрес и мобилния телефонен номер, на които ще се изпращат известията или ще се извършва оповестяването на който и да е документ, съгласно настоящите Общи условия. До получаването на уведомление за промяна на адреса, съответно на електронния адрес или на мобилния телефонен номер, всички съобщения, достигнали до последно декларирания адрес, електронен адрес или мобилен телефонен номер, ще се считат за получени.

9.3. Страните изрично се съгласяват и договарят, че уведомленията, изпратени от Банката до Ползвателя чрез Мобилното приложение и/или на електронния адрес и/или чрез SMS или друго електронно съобщение, позволяват същите да бъдат съхранени от Ползвателя по начин, достъпен за последващи справки от негова страна, за период от време, достатъчен за целите, за които уведомленията/съобщенията са изпратени, като информацията, съдържаща се в тях, може да бъде възпроизведена в непроменен вид, поради което Страните считат същите за предоставени на дълготраен носител, по смисъла на § 1, т. 8 от Допълнителните разпоредби на ЗПУПС.

9.4. Всички уведомления на Ползвателя до Банката следва да се изпращат в писмен вид на следния адрес: гр. София 1766, Столична община, Район „Витоша“, ул. „Околовръстен път“ № 260, „Юробанк България“ АД, Картов отдел или лично във всеки офис на Банката; Телефон за връзка с Банката – 0700 18 555, при набиране от чужбина +359 2 816 60 00, както и телефоните, посочени на Интернет страницата на Банката на адрес <https://www.postbank.bg/>. Е-mail за връзка – [klienti@postbank.bg](mailto:klienti@postbank.bg). Промяна на посочените данни за контакт на Банката се оповестява чрез информационните брошури или на посочената Интернет страницата на Банката.

9.5. Всяко получено от Банката уведомление по т. 6.6 се записва в хронологичен ред в специално предназначен за целта дневник, който се води на хартиен и/или технически носител. Дневникът осигурява точно възпроизвеждане на информацията и изключва всяка възможност за нейното последващо изменение. За уведомленията получени по телефон, в дневника се отбелязва и часа на получаването им. До доказване на противното, записванията в този дневник имат доказателствена сила между страните относно съдържащите се в тях обстоятелства.

9.6. С оглед предоставяне на услугите по настоящите Общи условия, както и с оглед предоставяне на информация при обаждане от страна на Ползвателя на посочения в т. 9.4 телефон за връзка с Банката, Ползвателят дава съгласието си Банката да разкрива информация, представляваща банкова тайна по смисъла на Закона за кредитните институции чрез съобщаването ѝ по телефона на Ползвателя, респ. чрез изпращане на посочените от Ползвателя адрес за кореспонденция, съответно на електронен адрес и мобилен телефонен номер.

## **10. Прекратяване на действието на настоящите Общи условия и ползването на Мобилния портфейл**

10.1. Рамковият договор е безсрочен и ползването на Мобилният портфейл е за неопределен период от време.

10.2. Ползвателят може по всяко време да прекрати използването на Мобилния портфейл едностранно, чрез деактивиране на Приложението, без да дължи такси за това. С това действие, Ползвателят приема, че заедно с деактивиране на Мобилния портфейл ще бъде закрыта Дигиталната карта и прилежащата към нея Сметка.

10.3. В случай че има необработени Платежни нареждания с Дигиталната карта или в случай че има остатъчна наличност от средства по Сметката, тя няма да може да бъде закрыта преди приключване на процеса по тяхното осчетоводяване. В тези случаи, Ползвателят следва да посети офис на Банката, за да закрие Сметката и да деактивира Дигиталната карта.

10.4. Банката може по всяко време да прекрати рамковия договор и ползването на Мобилния портфейл с двумесечно предизвестие. Предизвестие ще бъде изпратено онлайн чрез съобщение в Мобилния портфейл на Ползвателя, чрез е-мейл съобщение, писмено с уведомление, или по друг уговорен начин.

10.5. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Банката автоматично преустановява ползването на Мобилния портфейл, ограничава достъпа до предоставяните платежни услуги и/или прекратява взаимоотношенията си с Ползвателя без предизвестие и с незабавен ефект, в случай на прекратяване на договорите с Ползвателя за издаване на съответните Регистрирани карти и/или на договора за услугата Интернет банкиране e-Postbank. Банката има право по всяко време, без предизвестие и с незабавен ефект да промени и/или да ограничи достъпа до предоставяните платежни услуги или да преустанови ползването на Мобилния портфейл и да прекрати взаимоотношенията си с Ползвателя, в случай на неизпълнение на задължения или друго нарушение на настоящите Общи условия от страна на Ползвателя или в случай че има обстоятелства, които застрашават сигурността на Приложението.

10.6. При прекратяването на рамковия договор, Ползвателят заплаща начисляваните периодично по настоящите Общи условия такси пропорционално на изтеклия период на действие на договора. Ако такива такси са платени авансово, те се възстановяват пропорционално на срока на прекратяването.

10.7. Във всички случаи на прекратяване на договора Ползвателят има право на обратно изкупуване на електронните пари съгласно т. 4.1.3, след което сметката се закрива.

## **11. Разрешаване на спорове**

11.1. Ползвателят има право да подаде писмена жалба до Банката, свързана с изпълнение на задълженията на страните по настоящия договор. Банката се произнася по всяка постъпила жалба в срок до 15 работни дни от получаването ѝ на хартиен носител или в писмена форма по електронна поща. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в срока по предходното изречение по независещи от нея причини, тя изпраща на Ползвателя отговор, в който ясно посочва причините за забавата, както и срока, в който Ползвателят ще получи решението ѝ. Във

всички случаи срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата.

11.2. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Когато Банката не се произнесе в предвидените по-горе срокове, както и когато решението не удовлетворява Ползвателя, спорът може да се отнесе за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите, както и до помирителните комисии по чл. 182-185 от Закона за защита на потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5. При възражения, свързани с използването на Картата и извършените с нея Трансакции се прилага специалния ред, посочен в т. 7 от настоящите Общи условия. Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и условията за нейното сезиране е налична на Интернет страницата на Банката, 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/>.

11.3. Когато страните не могат да постигнат съгласие по извънсъдебен ред, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд.

## **12. Допълнителни разпоредби**

12.1. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Банката обработва личните данни в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016г. („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, както и на хартиен носител във всеки офис на Банката.

12.2. Характеристиките, настройките и лимитите на Мобилния портфейл, включително възможността за задаване на различни опции, когато Мобилния портфейл позволява това, могат да се актуализират периодично от Банката. Банката може да надгражда Мобилното приложение с допълнителни услуги и/или функционалности, които стават достъпни за Ползвателя след изтегляне на най-новата версия на Приложението.

12.3. Ползвателят отговаря за инсталирането на актуална версия на Приложението на Мобилно устройство, чиято операционна система поддържа Приложението. Банката си запазва правото да прекрати достъпа на Ползвателя до Приложението, ако той не разполага с последната версия на Мобилното приложение „ONE Wallet by Postbank“, инсталирана на мобилния му телефон, или ако Ползвателят по някакъв начин модифицира фабрично инсталираната операционна система на Мобилното устройство или новите версии на Приложението.

12.4. При смяна на Мобилното устройство, на което е инсталиран Мобилния портфейл, Ползвателят следва да инсталира Приложението на новото устройство, като използва вече съществуващата регистрация. За целта е нужно да въведе мобилния номер, с който е регистриран, след което ще получи еднократен код за потвърждаване. Ползвателят използва същия ПИН за Мобилен портфейл, който вече е създал.

12.5. При забравен ПИН за Мобилния портфейл, Ползвателят използва опцията „Забравен ПИН“, налична в Приложението. Системата изпраща един код за потвърждение на мобилния номер, с който е регистриран Ползвателя и втори код за потвърждение по e-mail, на електронния адрес, който Ползвателят е предоставил на Банката. След успешното въвеждане на двата кода, Ползвателят има възможност да създаде нов ПИН за достъп до Мобилния портфейл.

12.5а. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) При извършване на платежни и/или други операции чрез Мобилния портфейл, Ползвателят е длъжен да спазва разпоредбите на Закона за мерките срещу изпирането на пари и актовете по неговото прилагане, както и на валутното законодателство и други действащи нормативни актове. Банката може по всяко време да поиска, а Ползвателят се задължава в максимална степен да съдейства на Банката при необходимост от изясняване на извършваните от него платежни и/или други операции, да предостави актуални данни и/или допълнителни документи и/или информация, включително, но не само, препоръки от банки и други финансови институции и/или друга разрешена съгласно българското законодателство информация, или при необходимост да потвърди актуалността на данните, документите и информацията, с които Банката разполага за него, включително, съобразно случая, да подпише и представи на Банката необходимите декларации, във връзка с изпълнение на задълженията на Банката по Закона за мерките срещу изпирането на пари и нормативните актове по неговото прилагане, по валутното законодателство, по други действащи нормативни актове. Банката има право да проверява всички данни, информация и документи, предоставени от Ползвателя, при независими източници. В случай на отказ от Ползвателя да подпише и представи поисканите декларации и/или при несвоевременно представяне на информация, документи или декларации (включително, когато това е по обективни, в т.ч. технически причини), както и при подадени такива с неточно и/или непълно и/или невярно съдържание, Банката има право да откаже изпълнението на отделни или всички нареждания от Ползвателя за извършване на платежни и/или други операции чрез Мобилния портфейл и/или по всяко време, без предизвестие и с незабавен ефект да промени и/или да ограничи достъпа до предоставяните платежни услуги или да преустанови ползването на Мобилния портфейл и да прекрати взаимоотношенията си с Ползвателя.

12.5б. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) При извършване на операции чрез Мобилния портфейл, Банката не следи за законосъобразността на сделката, в резултат на която е възникнало плащането, освен ако с нормативен акт е предвидено друго. Независимо от това, Ползвателят се задължава да не използва сметките си в Банката за или във връзка с неправомерни действия, включително, но не само,

разпространение на оръжия за масово унищожение, финансиране на тероризъм, изпиране на пари, измами и др. Банката не носи отговорност при осъществяване на дейността си по предоставяне на платежни услуги, свързани със сделки на Ползвателя, сключени в нарушение на нормативни актове.

12.5в. (Нова, в сила от 09.11.2022г.) Банката има право по всяко време, без предизвестие и с незабавен ефект, да промени и/или да ограничи достъпа до предоставяните платежни услуги или да преустанови ползването на Мобилния портфейл и да прекрати взаимоотношенията си с Ползвателя, при узнаване за наличието на което и да е от следните обстоятелства, относно Ползвателя:

Включване в списъци с физически лица, юридически лица, организации и/или образувания, спрямо които има наложени санкции или на които не е разрешено да се предоставят финансови услуги съгласно резолюции на Съвета за сигурност на ООН или регламенти и решения на ЕС, приети във връзка с борбата срещу финансирането на тероризъм и предотвратяване разпространението на оръжия за масово унищожение или във връзка с изпълнението на други цели на международната общност; списъци с физически лица, юридически лица, организации и/или образувания, спрямо които има наложени санкции от Службата за контрол на чуждестранните активи на Министерството на финансите на Съединените американски щати/Office of Foreign Assets Control of the U.S. Department of Treasury (OFAC) и/или които са включени в списъците, публикувани на сайта на OFAC ([www.treasury.gov/Pages/default.aspx](http://www.treasury.gov/Pages/default.aspx)); списъци на физически лица, юридически лица, организации и/или образувания, публикувани съгласно Решение на Министерски съвет на Република България (МС) №441 от 04.06.2021г. и/или последващи решения на МС, които попадат или потенциално биха попаднали в обхвата на санкциите, наложени от OFAC; Консолидиран списък Sanctions Targets, поддържан от Министерство на финансите на Великобритания; списъци с физически лица, юридически лица, организации и/или образувания, спрямо които има наложени санкции и/или ограничителни мерки, които са задължителни за Банката във връзка с приложимите регулации.

12.6. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Банката има право да променя едностранно настоящите Общи условия и Тарифата, включително, но не само в случаите, в които това се налага от промяна в приложимото законодателство, промяна в практиките на Банката по предлагането на услугите, предмет на настоящите Общи условия или промяна в спецификата на самите услуги, като осигурява на разположение на клиентите си промените чрез публикуването им на дълготраен носител – Интернет страницата на Банката преди влизането им в сила. От момента на влизането им в сила същите стават задължителни за страните по Договора. Банката осигурява на разположение на Ползвателя промените не по-късно от два месеца преди датата, на която промените влизат в сила. Ако Ползвателят не приема предложените промени, той има право да възрази срещу тях като прекрати договора в рамките на двумесечния срок по предходното изречение, без да носи отговорност за разноски и обезщетения. Ако Ползвателят не прекрати договора по реда на тази

разпоредба, счита се, че е приел предложените промени и е обвързан от тях от момента на влизането им в сила. Банката обявява промените и чрез поставяне на писмено уведомление в банковите салони.

12.7. Когато промените са по-благоприятни за Ползвателя, както и когато с изменението се разширява по взаимно съгласие между страните обхватът на предоставяните услуги, Банката няма задължение да изпраща уведомление или да обявява по друг начин изменението.

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

12.9. Настоящите Общи условия представляват предварителна информация за потребителя по смисъла на чл. 60 от ЗПУПС. Същите, както и Тарифата на Банката, са достъпни в банковите салони и на дълготраен носител – Интернет страницата на Банката на адрес [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), в съответствие с изискванията на по смисъла на § 1, т.8 от Допълнителните разпоредби на ЗПУПС. При сключване на рамковия договор и приемане на настоящите Общи условия, Ползвателят декларира, че е запознат изцяло с тяхното съдържание в сила към момента на сключване на договора и ги приема без възражения.

12.10. (Изм., в сила от 09.11.2022г.) Настоящите Общи условия на „Юробанк България“ АД за ползване на мобилен портфейл „ONE Wallet by Postbank“ са публикувани на Интернет страницата на Банката и са в сила от 20.04.2021г., с последни изменения и допълнения в сила от 09.11.2022г.