

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ” АД ЗА ИЗДАВАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА КРЕДИТНИ КАРТИ VISA, MASTERCARD И AMERICAN EXPRESS

### 1. ПРЕДМЕТ. ДЕФИНИЦИИ

1.1 (Изм., в сила от 06.03.2020 г.) Настоящият документ урежда Общите условия на „Юробанк България” АД за издаване и използване на Кредитни карти: безконтактна Visa Premium, безконтактна Visa Gold, безконтактна Visa Classic, Visa Electron, безконтактна Mastercard World Premium, безконтактна Mastercard World, безконтактна Mastercard Standard, безконтактна Mastercard Cash, безконтактна Mastercard Cash Momento, American Express Gold, American Express Green и EuroLine American Express. За издаване на Карта от съответния вид Картодържателят попълва и подава пред Банката Заявление за издаване на Карта. При одобрение от Банката на подаденото Заявление, Картодържателят и Банката сключват Договор за издаване на Кредитна карта от съответния вид. Заявлението за издаване на Карта, настоящите Общи условия и всички техни приложения, в това число и Приложение № 1, съдържащо приложимата към Договора тарифа на Банката, са неразделна част от Договора. При подписването на Договора, Картодържателят изрично декларира, че е прочел настоящите Общи условия и всички техни приложения, разбрал ги е изцяло и ги приема без възражения.

1.2 За целите на настоящите Общи условия:

1.2.1. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) **„Кредитна карта” („Карта”)** е вид персонализиран платежен инструмент, представляващ банкова платежна карта от съответния вид, посочен в чл. 1.1., който се използва многократно за идентификация на Картодържателя пред Банката, и за отдалечен достъп до средства в размер до определените от Банката съгласно настоящите Общи условия кредитни лимити, както и за извършване на операциите, описани в настоящите Общи условия.

1.2.1.1. **„Безконтактна Карта“** е Карта, обозначена с логото PayPass на Mastercard, съответно PayWave на Visa, която позволява извършване от Картодържателя на безконтактни Трансакции, съгласно чл. 5.2.7 от настоящите Общи условия.

1.2.2. (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) **„ПИН”** – Персонален идентификационен номер, който, в зависимост от случая, може да бъде ПИН на картата, ПИН за Софтуерния токън или ПИН за мобилно

устройство, чрез което Картодържателят получава кратки текстови съобщения (за краткост по-долу SMS) или други електронни съобщения от Банката. ПИН на картата се състои най-малко от четири цифри, известен само на Картодържателя, определен от Банката и валиден единствено за съответната Карта, служещ на Картодържателя за идентификация пред Банката чрез въвеждането му от клавиатурата на терминално устройство АТМ или ПОС при извършване на операции с Картата.

1.2.3. (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) **„Договор”** - писмен договор, сключен между Банката и Картодържателя, въз основа на който Банката издава Картата и обслужва операциите, извършвани посредством Картата и посредством който Банката предоставя на Картодържателя револвиращ потребителски кредит под формата на кредитен лимит. Договорът е безсрочен и се сключва на български език и всички уведомления и комуникация между страните във връзка с неговото изпълнение ще се осъществяват на български език. Договорът и всички допълнителни споразумения и анекси към него, ако има такива, се подписват само лично от Картодържателя, респ. от Поръчителя, в случай че Договорът предвижда такъв и не могат да бъдат подписани от техни пълномощници. Договорът се подписва във финансов център на Банката или дистанционно, посредством квалифициран електронен подпис (КЕП), като в този случай Банката уведомява клиентите за процедурата по подписване чрез интернет страницата си, посочена в чл. 17.3 от настоящите Общи условия.

1.2.4. **„Картодържател”** - физическо лице, сключило Договора, по силата на който е оправомощен държател на Картата и има право да извършва операции с Картата.

1.2.5. **„Банката”** или **„Пощенска банка“** – „Юробанк България” АД, (вписана в Търговския регистър, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление: гр. София, Район „Витоша”, ул. ”Околовръстен път” № 260, с банкова лицензия № Б-05/1991г. на управителя на Българската народна банка; компетентен орган при осъществяване на надзора – Българската народна банка), издател на Картата и кредитор въз основа на сключения Договор и настоящите Общи условия.

1.2.6. „Търговски обект” – търговски обект (магазин, интернет сайт и пр.) на търговец, предоставящ стоки или услуги, чиято цена може да бъде заплатена посредством Трансакция с Картата. Търговският обект следва да е обозначен (на витрината или близо до касата, съответно на интернет - сайта) с логото на съответната картова организация (VISA/ VISA ELECTRON/ MAESTRO/ MASTERCARD/ AMERICAN EXPRESS/ EUROLINE).

1.2.7. (Изм., в сила от 16.05.2018 г.) „Терминално устройство АТМ (Automated Teller Machine)” е обозначено с логото на съответната картова организация устройство за извършване посредством Картата на операции по теглене и внасяне на пари в брой, плащане на услуги, извършване на преводи между сметки, на справочни и други платежни и неплатежни операции, съгласно настоящите Общи условия.

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

1.2.9. (Изм., в сила от 29.07.2019 г.) „Виртуално терминално устройство ПОС (Virtual POS Terminal)” е логически дефинирано терминално устройство ПОС за извършване посредством Картата на операции по плащане на стоки и услуги. Достъпът до Виртуално терминално устройство ПОС се осъществява чрез Интернет, терминални устройства АТМ, обозначени с логото на съответната картова организация или чрез цифрови телефони. Определени търговци, предлагащи стоки и/или услуги през Интернет и приемачи плащания чрез виртуално терминално устройство ПОС, са обозначени с Mastercard Identity Check или VISA Secure на Интернет страницата си.

1.2.10. „Трансакция” - платежна операция, наредена/разрешена посредством Картата, съгласно чл. 5.1.

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

1.2.12. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) „m-Token Postbank“ („Софтуерен токън“) е приложение за мобилни устройства (смартфони) с операционна

система Android или iOS, което служи като средство за удостоверяване на идентичността на Картодържателя и за потвърждаване на съгласието за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, извършени с Картата и/или чрез други дигитални канали за достъп от разстояние. Активира се по искане на Картодържателя чрез услугата на Банката Интернет банкиране – e-Postbank, включително и чрез Базовата функционалност на Интернет банкирането. Достъп до приложението се осигурява с определен от Картодържателя ПИН за Софтуерен токън или с биометрични данни. Софтуерният токън не може да бъде инсталиран на повече от едно устройство едновременно. Активирането на Софтуерен токън на ново устройство деактивира автоматично токъна на текущото устройство.

1.2.13. (Отм., в сила от 07.06.2021 г.)

1.2.14. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) „Биометрични данни“ са лични данни, свързани с физически, физиологични или поведенчески характеристики на физическо лице, регистрирани в резултат на специфично техническо обработване чрез възможностите на операционната система на ползвано мобилно устройство (пръстов отпечатък, лицево разпознаване), които позволяват или потвърждават неговата биометрична идентификация, поради което могат да се използват за отключване и осигуряване на достъп до функционалностите на Софтуерния токен.

1.2.15. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) „Push нотификация“ е известие (нотификация) във формата на кратко съобщение, което се изпраща от Банката на Картодържателя и се показва на екрана на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank. С него Картодържателят се информира, че се извършва операция, изискваща неговото потвърждение и е необходимо да отключи m-Token Postbank и да я потвърди. Известието съдържа информация за операцията, чието потвърждение се изисква (сума на операцията и търговец/получател на сумата).

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

1.2.17. „Режим офлайн" (off-line) е режим, при който Трансакцията с Карта се изпълнява без да се изисква одобрение в реално време от авторизационната

система на Банката или на обслужващия Банката оператор на картова система;

1.2.18. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) **„Интернет банкиране e-Postbank“** – услуга, предоставяна от Банката, за отдалечен онлайн достъп до платежни сметки и други продукти и услуги, предоставяни от Банката и за инициране и изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции, съгласно Общите условия на Банката за електронно банково обслужване „Интернет банкиране“ за индивидуални и корпоративни клиенти.

1.2.19. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) **„Базова функционалност на Интернет банкирането“** – услуга, предоставяна от Банката, позволяваща отдалечен онлайн достъп до информация относно наличности и операции по платежни сметки и информация за други продукти и услуги, предоставяни от Банката, без възможност за инициране и изпълнение на електронни дистанционни платежни операции. Предоставя се при онлайн регистрация, съгласно Общи условия за откриване, водене и закриване на банкови сметки на физически лица в Банката.

1.2.20. (Нов, в сила от 14.09.2019 г.) **„QR код“** представлява матричен баркод под формата на квадрат с черни модули върху бял фон, в който е закодирана информация, която се визуализира при сканиране на кода с мобилно устройство, снабдено с камера. QR кодът се използва за кодиране на информация за конкретна онлайн трансакция с карта и разчитането ѝ от m-Token Postbank.

1.2.21. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) **„Терминално устройство за самообслужване“ (Self-Service Zone machine)** – машина разположена във финансов център на Банката, чрез която след идентификация с кредитна, дебитна или предплатена карта, издадена от Банката, могат да се извършват следните платежни и неплатежни операции: вътрешнобанкови и междубанкови изходящи преводи към страни от Европейското икономическо пространство (ЕИП) в лева и евро, между собствени сметки и към сметки на трети лица; погасяване на задължения по кредити и кредитни карти в „Юробанк България“ АД; заявяване на кредит или кредитна карта; теглене и внасяне на пари в брой в лева по собствени сметки и внасяне на пари в брой в евро по собствени сметки на част от машините, специално обозначени, че имат тази техническа възможност; извършване на комунални плащания ( електроенергия, вода, интернет услуги, топлинна енергия, кабелна/ сателитна ТВ и др.) към определени доставчици на посочените услуги без създаване на абонамент, както и създаване и промяна на абонамент за комунално плащане; плащания на местни данъци и такси към определени общини; заявяване на кредит или кредитна карта; справочни и

други неплатежни операции в това число промяна на ПИН, генериране на справки и месечни извлечения по сметки, кредити, кредитни карти, като на някои от машините, на които това е обозначено справките/ извлеченията могат и да се разпечатват.

1.2.22. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) **„Дигитална зона за експресно банкиране“** – услуга, предоставяна от Банката позволяваща извършване на платежни и неплатежни операции чрез идентификация с кредитна, дебитна или предплатена карта, издадена от Банката посредством терминално устройство за самообслужване (Self-Service Zone machine). За клиенти – физически лица, които са потребители по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС) услугата е достъпна без необходимост от изрично заявяване. За клиенти, които не са потребители по смисъла на ЗПУПС услугата се активира с писмено искане/заявление по образец на Банката, депозирано във финансов център на Банката.

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

2.1 (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) Картодържателят получава екземпляр от сключения Договор и от настоящите Общи условия заедно с Картата във финансовия център (офис) на Банката, в който е подписан Договора. В случай на изрично писмено искане от страна на Картодържателя, както и в случаите на кандидатстване извън финансов център на Банката (в Търговски обект, по интернет, по телефон и др.), Картодържателят посочва финансов център на Банката, в който да получи екземпляра от Договора и настоящите Условия, заедно с Картата. Поръчителят получава екземпляр от Договора по начина, избран от Картодържателя на Основната карта. При подписване на Договора дистанционно посредством КЕП, екземплярът от договора се предоставя на Картодържателя и Поръчителя в електронен вид чрез платформата или мобилното приложение на съответния доставчик на удостоверителни услуги.

2.2 (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) Издадената Карта, както и всяка следваща Карта, която ще бъде издадена за замяна или подновяване на първоначалната съгласно настоящите Общи условия, се предава лично на Картодържателя от служител на Банката във финансов център (офис) на Банката, съгласно чл. 2.1. При подписване на Договора дистанционно посредством КЕП, както и в случаите, при които Картата е издадена за замяна или подновяване на предишна Карта, Картата може да бъде доставена лично, с куриер на актуалния адрес за кореспонденция, посочен от Картодържателя, ако той изрично е заявил този начин на получаване. При доставка на картата с куриер се дължи такса,

определена съгласно Приложение № 1 към настоящите Общи условия. Картата не може да бъде предадена на пълномощник на Картодържателя.

Получаването на Картата се удостоверява с подписването на протокол, респ. на куриерската товарителница. Картодържателят декларира, че е уведомен, че при доставяне на картата с куриер, последният е оправомощен от Банката да изиска личната карта на Картодържателя за целите на удостоверяване на неговата самоличност, както и да впише личните му данни (име, ЕГН и номер на лична карта) в товарителницата за целите на удостоверяване на получаването на Картата. Картодържателят поема риска от неполучаване, съществуващ при предаване на Картата по куриер, ако не е декларирал точния си адрес пред Банката в Заявлението за издаване на Карта или не е уведомил Банката своевременно за промяна на адреса. В случаите по предходното изречение, куриерът връща картата на Банката и се прилагат условията на чл. 2.3. по-долу.

2.3 Издадената Карта се съхранява от Банката в продължение на четири месеца от датата на издаването ѝ. В случай че в този срок Картата не бъде потърсена от Картодържателя в съответния финансов център на Банката или куриерът не успее да открие Картодържателя на посочения адрес за кореспонденция съгласно условията на чл. 2.2. по-горе, Картата се унищожават. При унищожаване на Картата по реда на настоящата разпоредба Договорът не се прекратява и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, да заплаща всички дължими такси, посочени в Приложение № 1 към настоящите Общи условия. В случаите по настоящата разпоредба, Картодържателят има право да подаде молба за преиздаване на Картата съгл. чл. 18.3. или за прекратяване на Договора съгласно чл. 13.1.

2.4 Веднага след получаването на Картата, Картодържателят е длъжен незабавно да провери правилното изписване на името му върху Картата и да се подпише на определеното за тази цел място на гърба на Картата. В случай на несъответствие между името на Картодържателя и това, изписано върху Картата, Картодържателят е длъжен незабавно да върне Картата на Банката. Банката за собствена сметка предприема необходимите действия за отстраняване на несъответствието и предаването на Картата.

2.5 (Изм., в сила от 16.07.2018 г.) Картата се предава на Картодържателя неактивирана, като за да може да бъде използвана за извършване на Трансакции, Картата следва да бъде активирана. При предаване на Картата на Картодържателя във финансов център на Банката, активирането се

извършва след предаването, в необходимия за изпълнение технологичен срок. При доставянето на Картата на Картодържателя с куриер, активирането се извършва от Картодържателя, с обаждане на телефонния номер, посочен на гърба на Картата и извършване на надлежна идентификация на Картодържателя. Банката изпълнява искането за активиране на Картата, подадено по телефона, в необходимия за изпълнение технологичен срок от постъпването му.

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

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

2.8. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Картата може да бъде ползвана за плащане на стоки и услуги, теглене на пари в брой и други финансови и нефинансови операции в България и/или в чужбина чрез терминални устройства POS или АТМ или чрез терминални устройства за самообслужване, както и за Трансакции, извършвани без представяне на Картата (напр. чрез виртуално терминално устройство POS и др.), сделки посредством импринтер и др.

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

2.10. Банката може по всяко време с цел потвърждаване кредитоспособността на Картодържателя, както и за други цели по този договор, да поиска от Картодържателя да актуализира данните, събрани от Банката, както и да поиска допълнителна информация, включително, но не само, препоръки от други банки и финансови институции и/или друга разрешена съгласно българското законодателство информация.

### 3. ПЕРСОНАЛЕН ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН НОМЕР (ПИН) И ДОПЪЛНИТЕЛЕН КОД ЗА СИГУРНОСТ. СОФТУЕРЕН ТОКЪН (М-ТОКЕН POSTBANK)

3.1 (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) Към всяка издадена Карта, Банката издава и Персонален идентификационен номер (ПИН), който се предава на Картодържателя по един от следните начини:

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

3.1.2. При изрично посочване – на хартиен носител, в запечатан плик само лично на Картодържателя, заедно с Картата, от упълномощен служител на Банката във финансовия център (офис) на Банката или от куриер на адреса за кореспонденция на Картодържателя, в зависимост от начина на получаване на Картата, определен съгласно чл. 2.2. по-горе. ПИН не може да бъде предаден на пълномощник на Картодържателя. При доставка на ПИН с куриер, Картодържателят дължи такса, определена съгласно Приложение № 1 към настоящите Общи условия. При съмнение за нарушаване на целостта на плика с ПИН, Картодържателят е длъжен незабавно да уведоми Банката по реда на чл. 4.3.

3.2 (Изм, в сила от 02.02.2021 г.) ПИН може да бъде променян многократно от Картодържателя чрез терминално устройство ATM или терминално устройство за самообслужване, обозначени с логото на Банката. От съображения за сигурност Картодържателят следва да промени първоначалния ПИН своевременно след получаването му.

3.3 (Изм, в сила от 11.05.2020 г.) В случай че на терминални устройства POS или ATM или на терминално устройство за самообслужване,

изискващи въвеждане на ПИН, бъде въведен три пъти последователно грешен ПИН, Картата се блокира за по-нататъшно използване, за което с подписване на настоящите Общи условия Картодържателят изрично декларира, че е уведомен. Прилагат се чл. 12.4. и чл. 12.5.3.

3.4 (Изм, в сила от 02.02.2021 г.) В случай че Картодържателят забрави ПИН, по негово желание Банката преиздава Картата му (с електронна доставка на ПИН чрез SMS) или преиздава ПИН (само на хартиен носител). По отношение на преиздадения ПИН се прилагат съответно условията за съхраняване и унищожаване, посочени в чл. 2.3. по-горе. Във всички случаи на преиздаване на карта и/или ПИН по искане на Картодържателя се заплаща такса, определена съгласно Приложение № 1 към настоящите Общи условия.

3.5 Освен ПИН, Картата има допълнителен код за сигурност, наречен CVV2 за Карти Visa, 4CSC за Карти American Express и EuroLine American Express и SVC2 за Карти Mastercard, който представлява уникален код за верификация на Картата и на Картодържателя. Допълнителният код за сигурност е съставен от последните три цифри от числото, отпечатано в лентата за подпис на Картата (за CVV2 и SVC2) или от четири цифри, отпечатани на лицевата страна на Картата (за 4CSC). Картодържателят съобщава/въвежда този допълнителен код заедно с номера на картата и срока на нейната валидност, посочени на лицевата ѝ страна, при извършване на плащания с Картата в интернет или по телефон, когато Картата физически не се представя на Търговеца и информацията, записана по електронен начин върху Картата, не е достъпна. Съобщаването/въвеждането на кода служи за основание на Банката да одобри или откаже извършването на съответната операция.

3.6 (Изм., в сила от 29.07.2019 г.) Наредването за извършване на Трансакция се счита дадено от Картодържателя при съответното използване на Картата, съпроводено с извършването на действия по чл. 5.2 Така подаденото платежно нареждане не може да бъде оттеглено от Картодържателя.

3.7 (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) За да извършва електронни дистанционни платежни и неплатежни операции в Интернет при определени търговци, на които Интернет страниците са обозначени с Mastercard Identity Check или VISA Secure, е необходимо Картодържателят да инсталира и активира мобилно приложение m-Token Postbank. Приложението m-Token Postbank се активира по искане на Картодържателя чрез услугата на Банката Интернет банкиране – e-Postbank, включително и чрез Базовата функционалност на Интернет банкирането.

3.8 (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) Картодържателят получава активационните кодове за приложението m-Token Postbank по два независими канала: чрез SMS или друго електронно съобщение и чрез e-mail на регистрираните лично от него в Банката мобилен телефонен номер и електронен адрес (*в изпратения e-mail е посочен и линк за сваляне на приложението*). Банката не носи отговорност при погрешно подадени и/или неактуализирани от Картодържателя номер на мобилен телефон и електронен адрес. Актуализация на номер на мобилен телефон и електронен адрес може да бъде направена в офис на Банката.

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

3.10 (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) С активиране на приложението m-Token Postbank се счита, че Картодържателят избира същото за средство за идентификация пред Банката и за потвърждаване на съгласието му за изпълнение на електронни дистанционни платежни и неплатежни операции както с Картата, така и чрез другите дигитални канали за достъп от разстояние и с активирането му нарежда, при наличие на друго активно негово средство за подпис, същото да бъде deregистрирано от Банката.

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

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

4.2 (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) Картодържателят е запознат със същността на ПИН като персонална

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

4.3 (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) В случай на изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване, подправяне или използване по друг неправилен начин на Картата, узнаване за извършване на неразрешена от Картодържателя Трансакция, при съмнения или предположения за узнаване на ПИН от трето лице, в случаите по чл. 3.1. (съмнение за нарушаване на целостта на плика с ПИН) и чл. 11.1. (узнаване за неразрешени или неточно изпълнени Трансакции), както и при задържане на картата от банкомат (АТМ) или от терминално устройство за самообслужване или от лице, приемащо Платежното нареждане в Търговския обект, Картодържателят се задължава да уведоми незабавно Банката по телефона или по e-mail/адрес за кореспонденция, посочени в чл. 17.3 от настоящите Условия (а при тяхната промяна - на този адрес/телефон/e-mail, който е съобщен от Банката на Картодържателя по реда на чл. 17.4 от настоящите Условия). В тези случаи Банката блокира Картата своевременно след получаване на уведомлението. Банката предоставя съответните доказателства за извършено съгласно настоящата разпоредба уведомяване, при писмено искане от страна на Картодържателя, отправено в срок до 18 месеца, считано от датата на уведомяването.

4.4 (Нов., в сила от 29.07.2019 г.) Приложението m-Token Postbank представлява персонализирано средство за сигурност по отношение на Картата и Картодържателят е длъжен да предприеме всички разумни мерки за неговото запазване и предотвратяване на неразрешен достъп. В тази връзка, Картодържателят е длъжен да предприема необходимите мерки при съхранение на Биометрични данни в мобилното устройство (пръстов отпечатък, лицево разпознаване) за предотвратяване на неразрешеното им ползване и/или използването им с

цел измама, в т.ч.: да използва само лично мобилното устройство и да не го преотстъпва за ползване от други лица (в т.ч. деца, родители, съпрузи), да пази мобилното устройство от повреждане, унищожаване, загубване, открадване, използването му по друг неправилен начин и да не регистрира в операционната система на мобилното устройство Биометрични данни на други лица. При вход в приложението с Биометрични данни, достъпът до него ще се счита за оторизиран/разрешен от Картодържателя при използване на която и да е от Биометричните данни, регистрирани в операционната система на мобилното устройство. При отключване с ПИН код, Картодържателят има всички задължения за опазването му в тайна, каквито са предвидени в тези Общи условия за ПИН кода на Картата.

## 5. ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТАТА

5.1 (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) Картата може да бъде използвана от Картодържателя за извършване на следните видове платежни и неплатежни операции:

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

5.1.2. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) заплащане стойността на покупки на стоки/услуги в Търговски обекти в България или в чужбина без физическо представяне на Картата в Търговския обект (неприсъствено) - по телефона или по e-mail или чрез виртуални терминални устройства ПОС, достъпни през интернет или на АТМ или на терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката;

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

5.1.4. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) теглене на пари в брой чрез терминални устройства АТМ или терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката;

5.1.5. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) плащане на комунални услуги и извършване на други операции чрез Интернет платформи за плащания (ePay.bg и др.); плащане на комунални услуги на АТМ устройства; плащане на комунални услуги и на местни данъци и такси на терминални устройства за самообслужване, обозначени с логото на Банката; плащане на комунални услуги на банкомати на Борика (чрез услугата ВPay);

5.1.6. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) справочни операции и промяна на ПИН чрез терминални устройства АТМ или терминални устройства за самообслужване, обозначени с логото на Банката.

5.1.7. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) внасяне на пари в брой в лева и евро чрез терминални устройства АТМ или терминални устройства за самообслужване, собственост на Банката, специално обозначени, че предлагат услугата „Вноска на банкомат“ при условията на чл.5.25 по-долу.

5.1.8 (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) вътрешнобанкови и междубанкови изходящи преводи в лева и евро към страни от Европейско икономическо пространство (ЕИП), между собствени сметки, както и към сметки на трети лица чрез терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката.

5.1.9 (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) погасяване на задължения по кредити отпуснати от Банката и по кредитни карти, издадени от Банката, чрез терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката.

5.1.10 (Нов, в сила от 11.05.2020 г.) заявяване на кредит или кредитна карта от Картодържателя чрез терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката.

5.1.11 (Нов, в сила от 02.08.2021 г.) идентификация на Картодържателя като клиент на Банката чрез Терминално устройство за самообслужване, обозначено с логото на Банката, за целите на ползване на услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“.

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

5.2.1. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) при трансакции, извършвани на терминално устройство АТМ и на терминално устройство за самообслужване – чрез поставяне на Картата в терминалното устройство АТМ/терминалното устройство за самообслужване и въвеждане на ПИН от клавиатурата на АТМ/терминалното устройство за самообслужване.

5.2.2. при трансакции, извършвани на терминално устройство ПОС при физическо представяне на Картата – чрез поставяне или прокарване на Картата в/през терминалното устройство ПОС, а в случаите, в които терминалното устройство ПОС или неговия оператор го изисква - и въвеждане на ПИН от клавиатурата на ПОС и/или полагане на подпис от Картодържателя върху документа за операцията, посочен в чл. 5.7. по-долу.

5.2.3. при трансакции, извършвани чрез импринтер – чрез сваляне посредством устройството на отпечатък от Картата върху специален формуляр на Банката (дебитно известие), предоставян на Картодържателя от лицето, приемащо Платежното нареждане в

Търговския обект и полагане върху формуляра на подпис от Картодържателя. В тези случаи Трансакцията се изпълнява в режим off-line.

5.2.4. (Изм., в сила от 29.07.2019 г.) при неприсъствени трансакции, извършвани през Интернет, по телефона или по e-mail, в това число при регистрация и ползване на Картата в Интернет платформи за плащания като ePay.bg и др. – чрез вписване/попълване на номера на Картата, името на Картодържателя, срока на валидност на Картата и допълнителния код за сигурност (CVV2, CVC2 респ. 4CSC) на Картата в съответните полета на интернет сайта на търговеца, съответно попълване на посочените данни в специална форма, предоставена от търговеца и изпращането ѝ до търговеца по e-mail, съответно съобщаването им на търговеца по телефона.

5.2.5. (Нов, в сила от 29.07.2019 г., изм. в сила от 07.06.2021 г.) В допълнение към данните по чл. 5.2.4 по-горе, при извършване на електронни дистанционни (неприсъствени) операции през Интернет в сайтове на определени търговци, обозначили Интернет страницата си с Mastercard Identity Check или VISA Secure, Картодържателят следва да потвърждава съгласието си за изпълнение на операцията чрез активирано приложение m-Token Postbank съгласно посоченото в чл. 5.2.6.

5.2.6. (Изм., в сила от 14.09.2019 г.) При използване на m-Token Postbank за потвърждаване на съгласието за изпълнение на конкретна електронна дистанционна платежна операция в Интернет съгласно чл. 5.2.5 по-горе, Картодържателят получава Push нотификация на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank или сканира QR код, визуализиран на сайта на търговеца, в следствие на което в приложението m-Token Postbank се визуализира 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. За отключване с Биометрични данни е необходимо мобилно устройство с операционна система Android, притежаващо сензор за пръстов отпечатък или устройство с операционна система iOS, притежаващо сензор за пръстов отпечатък или възможност за лицево разпознаване.

5.2.7. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) В допълнение към посочените в чл. 5.2.1 и чл. 5.2.2 действия, безконтактна Карта може да бъде използвана и за

безконтактно извършване на платежни и неплатежни операции, при които Картата се допира/доближава до съответното терминално устройство ATM, терминално устройство за самообслужване или ПОС или четец, свързан с терминалното устройство, обозначени с логото/знака PayPass или съответно PayWave, без да е необходимо Картата да се поставя/прокарва в/през устройството. В случай че Трансакцията не надвишава лимитите, одобрени от доставчика на платежни услуги, обслужващ терминалното устройство ATM/ терминалното устройство за самообслужване/ ПОС, обичайно не се изисква от Картодържателя допълнително въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху документа за операцията, като Трансакцията може да бъде изпълнена и в режим off-line. Когато размерът на Трансакцията е по-голям от одобрените лимити се изисква въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху документа за операцията, в които случаи Трансакцията се изпълнява в режим on-line.

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

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

5.3 (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Банката и Картодържателят се съгласяват, че за целите на изпълнение на платежни операции посредством



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

5.4 Моментът на получаване на Платежното нареждане, подадено от Картодържателя по реда на чл. 5.2. по-горе, е моментът, в който цялата информация за извършеното Платежно нареждане постъпи в счетоводно-информационната система на Банката. Страните се съгласяват, че платежни нареждания, постъпили в счетоводно-информационната система на Банката след 11 часа на съответния ден, се считат за получени на следващия работен ден. При Платежни нареждания, извършени по реда на чл. 5.12 и чл. 5.14, същите се считат за получени на следващия работен ден след сключване на Договора съгласно чл. 2.1 по-горе. При покупки, извършени по реда на чл. 5.13, платежното нареждане се счита за получено на следващия работен ден след датата на одобрение от Банката на покупката.

5.5 (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) Банката изпълнява постъпилите платежни нареждания, дадени по реда на чл. 5.2., само ако размерът на Трансакцията (с изключение на Трансакциите по чл. 5.12., 5.13. и 5.14.) е в рамките на разполагаемия остатък на определения съгласно настоящите Общи условия Кредитен лимит на Картата към момента на постъпване на нареждането, като при Трансакции по чл. 5.1.4 допълнително е необходимо общият размер на такива Трансакции да не надвишава съответните дневни лимити за теглене на пари в брой, определени съгласно чл. 5.15. по-долу, а при Трансакции по чл. 5.1.7 на терминално устройство за самообслужване, допълнително е необходимо общият размер на такива Трансакции да не надвишава съответните дневни лимити за услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“, определени съгласно чл. 5.15 по-долу. В случай че Платежното нареждане не отговаря на условията по настоящата разпоредба, Банката отказва изпълнението му, за което уведомява клиента

незабавно чрез екрана на съответното терминално устройство ATM, терминално устройство за самообслужване или ПОС.

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

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

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

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

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

възражения или претенции, произтичащи от отношенията му с търговците.

5.11 При заплащане стойността на закупувани стоки/услуги посредством Трансакции с Картата в Търговски обекти в България, означени с логото на Банката, Картодържателят може да определи, при спазване на ограниченията, посочени в чл. 7 по-долу, дали стойността на закупуваната стока/услуга да бъде начислена като задължение по Картата изцяло или на равни месечни вноски. Броят и размерът на месечните вноски са предмет на договаряне между

Картодържателя и съответния търговец. При покупки с Картата на равни месечни вноски, извън случаите по чл. 5.12. и 5.13., се прилагат правилата на чл. 7.3 по-долу.

5.12 В случай че Картодържателят е посочил в Заявлението за издаване на Карта, че желае Банката да изпълни определена първа платежна операция (Трансакция), чиято стойност да бъде начислена като задължение по Договора на равни месечни вноски, както и ако е предоставил цялата необходима информация за осъществяване на Трансакцията, то Банката, в случай че одобри Заявлението за издаване на Карта, ще извърши наредената платежна операция за сметка на Картодържателя. Стойността на първата сделка може да бъде по-голяма от определения от Банката Кредитен лимит, който се обявява на Картодържателя при получаване на Картата, като в този случай не е налице надвишаване на Кредитния лимит по смисъла на чл. 7.6. по-долу. Всички последващи Трансакции за покупки на равни месечни вноски не могат да надвишават разполагаемия остатък на Кредитния лимит, освен в случаите на чл. 5.13.

5.13 В случай че Картодържателят желае да направи последваща Трансакция за покупка/сделка на равни месечни вноски над разполагаемия остатък на Кредитния лимит, Картодържателят попълва Заявление, в което съответната стока/услуга, закупувана на равни месечни вноски се идентифицира. В случай на одобрение от Банката на подаденото Заявление се разрешава еднократно Трансакция над разполагаемия Кредитен лимит по Картата, която се погасява на равни месечни вноски, като в този случай не е налице надвишаване на Кредитния лимит по смисъла на чл. 7.6. по-долу.

5.14 В случай че Картодържателят е посочил в Заявлението за издаване на Карта, че желае Банката да изпълни определена първа платежна операция (Трансакция), различна от покупка на стоки/услуги съгласно чл. 5.12. и 5.13, чиято стойност да бъде начислена като задължение по Кредитния лимит, както и ако е предоставил цялата необходима информация за осъществяване на Трансакцията (вкл.

при необходимост уникалният идентификатор (IBAN) на сметката на получателя на превода (Трансакцията), то Банката, в случай че одобри Заявлението за издаване на Карта, ще извърши наредената платежна операция за сметка на Картодържателя. При предаване на Картата, разполагаемият Кредитен лимит по същата ще бъде равен на определения от Банката Кредитен лимит, намален със стойността на изпълнената Трансакция и приложимите съгласно настоящите Общи условия такси за разглеждане на заявление, посочени в Приложение № 1.

5.15 (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) Теглене на пари в брой с Картата чрез Терминални устройства АТМ или терминални устройства за самообслужване по чл. 5.1.4., може да се извършва само за цели суми, които не надвишават едновременно разполагаемия остатък на Кредитния лимит по Картата и дневния лимит, който Банката определя в Приложение № 1 към настоящите Общи условия, и който се посочва в Месечните извлечения. Банката може да променя дневния лимит по реда за изменение на настоящите Общи условия, съгласно чл. 22. Внасяне на пари в брой по сметка чрез терминални устройства за самообслужване по чл.5.1.7 може да се извършва само за цели суми и до максимално разрешените от Банката лимити, посочени в Приложение № 1 към настоящите Общи условия, които тя има право да променя по реда за изменение на Общите условия съгласно чл. 22. Картодържателят има възможност да промени лимитите за услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“ чрез депозиране на писмен документ по образец на Банката в неин финансов център. Определените от Картодържателя лимити в нито един момент не могат да надвишават максимално разрешените от Банката действащи лимити за услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“.

5.16 Картодържателят има право да тегли, съгласно чл. 5.1.3, пари в брой до размера на разполагаемия остатък на Кредитния лимит на Картата чрез терминални устройства ПОС в офиси на Банката или в офиси на други банки в страната или чужбина, обозначени с логото на Visa и/или Visa Electron, съответно с логото на Mastercard.

5.17. Върху изтеглената съгласно чл. 5.15. и 5.16. сума се начислява лихва от датата на извършване на Трансакцията, чийто размер е посочен в Приложение № 1 към настоящите Условия.

5.18. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) За всяка Трансакция чрез терминално устройство АТМ, терминално устройство за самообслужване, при поискване чрез избиране на съответната опция съгласно указанията, изписани на екрана на устройството, се издава в същия момент квитанция, която удостоверява нарежданията, които е дал Картодържателят в това число съдържа информация за регистрационен номер на Трансакцията, данни за

терминалното устройство и институцията, която го поддържа, размер и валута на Трансакцията, дата и час на извършване на Трансакцията. В случай че такава квитанция не бъде издадена поради техническа грешка, Картодържателят се свързва с АТМ оператора или с посочените на устройството данни за контакт. Банката оказва съдействие на Картодържателя при поискване.

5.19. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) В случай на задържане на Картата от терминално устройство АТМ, терминално устройство за самообслужване, Картодържателят е длъжен да уведоми Банката, а Банката следва да окаже съдействие за връщане на Картата на Картодържателя, а при невъзможност за това да издаде нова Карта за своя сметка, в случай, че причината за задържане на Картата е по вина на Банката. В останалите случаи Картата може да бъде преиздадена по реда на чл. 18.3.

5.20. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Банката може да преустанови временно или постоянно функционирането на едно или повече АТМ устройства/ терминални устройства за самообслужване, които поддържа, без предварително известие, в случай на технически проблем, неизправно функциониране или от съображения за сигурност. В тези случаи Банката не носи отговорност спрямо Картодържателя за каквито и да било загуби или щети, претърпени в резултат на невъзможността за използване на услугата.

5.21. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Всички Трансакции, извършени с използване на Карта чрез терминални устройства АТМ, ПОС, терминално устройство за самообслужване се регистрират автоматично в хронологичен ред от Банката чрез определени процедури и технически средства, които позволяват сигурно съхраняване и точно възпроизвеждане на информацията и изключват всяка възможност за нейното последващо изменение. Записванията на всички операции, извършени с Картата чрез терминални устройства АТМ, ПОС, терминално устройство за самообслужване са счетоводни документи по смисъла на Закона за счетоводството и се смятат за верни до доказване на противното.

5.22. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) При отказ да бъде изпълнено нареждане за изпълнение на Трансакция, Картодържателят получава веднага информация за отказа във вид на съобщение, появяващо се на екрана на терминалното устройство АТМ, ПОС, терминално устройство за самообслужване или електронно съобщение на електронна поща при отказ на платежна операция по интернет или телефон, освен в случаите, когато предоставянето на тази информация не се допуска съгласно приложимото законодателство.

5.23. (Изм., в сила от 06.05.2020 г.) Банката предоставя допълнителни услуги на Картодържателите на определени видове Карти, както следва:

- На всички картодържатели на Карти Mastercard World Premium и VISA Premium, Банката предоставя допълнителната услуга LoungeKey, с която Картодържателите получават преференциален достъп до специалните салони за пътници в редица летища по цял свят.

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

Посочените допълнителни услуги се предоставят съгласно съответните общи условия за заявяване и ползване на допълнителни услуги, които са достъпни на [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), както и във всеки офис на Банката.

5.24. Картодържател има възможност да се регистрира за базовата функционалност на услугата Интернет банкиране, предоставяна от Банката. При първоначалната регистрация се въвеждат трите имена, ЕГН, електронен адрес и телефон номер. В случай че данните са коректни и електронният адрес и телефонният номер съвпадат с актуалните клиентски данни по сключения Договор за издаване на кредитна карта, Банката изпраща на електронния адрес на Картодържателя линк за потвърждение на регистрацията и за създаване на парола, а на телефонния му номер - код за потвърждаване на създадената парола. След успешна регистрация, Картодържателят получава достъп до информацията за наличния му Кредитен лимит и всички операции с Картата.

5.25. (Нов, в сила от 16.05.2018 г.) При услугата „Вноска на банкомат“:

5.25.1. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) Терминалните устройства АТМ и терминалните устройства за самообслужване на Банката, специално обозначени, че предлагат тази услуга, приемат само истински неповредени български банкноти с номинал от 5, 10, 20, 50 и 100 лева, както и евро банкноти с номинал от 5, 10, 20, 50, 100 и 200 евро, като при поставянето им в устройството се извършва проверка. Неистински и преправени банкноти се задържат в терминалното устройство АТМ/ терминалното устройство за самообслужване, не се отразяват към вноската по баланса на Картата/ сметката и за тях Банката не

дължи замяна с други банкноти и/или друго обезщетение.

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

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

5.25.4. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Според техническите възможности на терминалното устройство АТМ/ терминалното устройство за самообслужване, които се изписват на неговия екран:

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

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

5.25.5. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) След поставянето на банкнотите в терминалното устройство АТМ/ терминалното устройство за самообслужване може да се избере и функция за отказ от трансакцията, при което се връщат същите банкноти. След потвърждение на трансакцията банкнотите не подлежат на връщане.

5.25.6. (Изм., в сила от 02.08.2021 г.) Приложимите лимити и такси за операции с Картата за услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“ са посочени в Приложение 1, представляващо неразделна част от настоящите Общи условия. Банката има право да ги променя по реда за изменение на Общите условия съгласно чл. 22.

## 6. ТРАНСАКЦИИ ВЪВ ВАЛУТА, РАЗЛИЧНА ОТ ЛЕВА

6.1. (Изм., в сила от 16.05.2018 г.) Трансакциите с Картата, 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.

6.2. (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) При Трансакции с картата в чуждестранна валута, сумата на наредената Трансакция се превалутира в лева от съответната валута, като при превалутирането се

прилага картов обменен курс на Банката към датата на извършване на Трансакцията, който се определя на база на референтния обменен курс на съответната картова организация. Информация за приложимите обменни курсове е налична на Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 17.3 по-долу.

6.3. (Отм., в сила от 02.04.2021 г.)

6.4. (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) Всички промени на приложимите обменни курсове се прилагат незабавно след влизането им в сила, без Картодържателят да бъде предварително изрично уведомяван за промяната.

6.5. (Отм., в сила от 02.04.2021 г.)

6.6. (Нов, в сила от 19.04.2020 г.) В съответствие с чл. За 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 преграничните плащания в Съюза и таксите за превалутиране, на интернет сайта на Банката на адрес - [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) може да се получи информация за общата сума на таксите за превалутиране при операции с Картата, представени като процентна надбавка спрямо последния наличен референтен обменен курс на еврото, публикуван от Европейската централна банка (ЕЦБ).

## 7. КРЕДИТЕН ЛИМИТ

7.1. При сключване на Договора, Банката определя Кредитния лимит по Картата. Банката уведомява Картодържателя за така определения Кредитен лимит при предаването на картата по реда на чл.2.2. и посредством Месечните извлечения. Кредитният лимит представлява общия размер на потребителския кредит, предоставен за ползване на Картодържателя от Банката посредством извършване на Трансакции с Картата, посочени в чл. 5.1.

7.2. Разполагаемият Кредитен лимит, в рамките на който Картодържателят може да извършва Трансакции, е равен на определения от Банката Кредитен лимит по Картата, намален с: (i) Общата дължима сума към момента на извършване на Трансакцията. Общата дължима сума представлява сбора от всички начислени съгласно настоящите Общи условия, но непогасени задължения на Кредитополучателя по Договора, формирани от сбора на всяка Трансакция с Картата, изпълнена от Банката (с изключение на Трансакциите по чл. 5.11., 5.12. и 5.13.), плюс стойността на всяка начислена от Банката (падежирала) месечна вноска за Трансакции по чл. 5.11., 5.12. 5.13., както и в случай на разсрочване на Трансакция по чл. 8а., плюс стойността на всички лихви, такси и други разходи, начислени съгласно настоящите Общи условия; (ii) сумата на всички непадежирани равни месечни вноски (при извършени

покупки на равни месечни вноски или разсрочване на трансакции по чл. 8а.).

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

7.4. При покупки на равни месечни вноски както и при разсрочване на трансакции по чл. 8а., падежът на месечните вноски настъпва на съответното число от месеца, на което е извършена покупката и е начислена първата месечна вноска или е извършено разсрочване на Трансакция по чл. 8а, а ако месецът няма такова число – на последния ден от месеца.

7.5. Банката има право да промени Кредитния лимит, вземайки предвид действителните финансови възможности на Картодържателя, кредитоспособността му, спазването на настоящите Условия, както и общо риска, който се поема. Всяка промяна по настоящия член се оповестява на Картодържателя чрез Месечните извлечения и/или посредством писмо, изпратено на адреса за кореспонденция или на e-mail адрес, съгласно чл. 17.1 от настоящите Общи условия.

7.6. Надвишение на Кредитния лимит е налице, в случай че Общата дължима сума, определена съгласно чл. 7.2., възлезе в по-голям размер от размера на отпуснатия от Банката Кредитен лимит, с изключение на случаите по чл. 5.12 и 5.13, в които Банката изрично разрешава Трансакция над определения Кредитен лимит. Надвишението на Кредитния лимит се счита за нарушение на настоящия Договор. В тези случаи Картодържателят дължи на Банката обезщетение за надвишен кредитен лимит в размер, посочен в Приложение № 1 към настоящите Условия, всеки път когато към датата на издаване на съответното Месечно извлечение е налице надвишение на Кредитния лимит.

7.7. За периода, през който сборът на Общата дължима сума и сумата на всички непадежирали равни месечни вноски е по-голям от размера на отпуснатия от Банката Кредитен лимит, включително и в случаите по чл. 5.12 и 5.13 Картодържателят не може да извършва Трансакции с Картата.

## 8. МЕСЕЧНИ ИЗВЛЕЧЕНИЯ

8.1. Банката издава и изпраща всеки месец до Картодържателя с обикновена поща и/или чрез електронна поща Месечно извлечение, което отразява всички Трансакции с Картата, както и всички други операции на Картодържателя, извършени през съответния месечен отчетен период, посочен в

извлечението, по-специално: (а) всички Трансакции, за които е използвана Картата, изпълнени от Банката в рамките на съответния месечен отчетен период, (б) всички месечни вноски (при покупки на равни месечни вноски и/или разсрочване на Трансакции по чл. 8а), чийто падеж е настъпил през посочения в извлечението отчетен месечен период; (в) всички лихви, такси, и други разходи и задължения, изброени в Приложение № 1 към настоящите Условия, начислени от Банката; (г) всички кредитни преводи по баланса на Картата, в това число, но не само – погасителни плащания от Картодържателя, отстъпки, обявени от Банката или от търговци, при разсрочване на Трансакции по чл. 8а и др.; (д) датите, на които посочените в б. а) Трансакции са наредени и дата, на която са изпълнени от Банката (валъор), както и датата, на която месечните вноски по б. б) и разходите по б. в) са начислени като задължения по Договора; (е) Дължима сума за предходния период (изчислена към Датата на извлечение за предходния отчетен месечен период); (ж) Общо задължения за периода (изчислени към Датата на извлечение за текущия отчетен месечен период); (з) Общо дължима сума (изчислена към Датата на извлечение за текущия отчетен месечен период) (и) Минималната месечна вноска, както тя е определена в чл. 9.1.; (й) Дата за издължаване (Краен срок за плащане) на Минималната месечна вноска;

8.2. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) В случай че Картодържателят не е определил при подаването на Заявлението за издаване на Карта или в следствие начина, по който желае да му бъдат изпращани Месечните извлечения, Банката изпраща последните по електронна поща, а ако такава не е посочена, с обикновена поща. При отправено искане от Картодържателя, Банката изпраща повторно с обикновена поща и/или по електронна поща или предоставя лично в офис на Банката дубликат на едно или повече изпратени Месечни извлечения.

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

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

8.5. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Изпращането на Месечно извлечение по електронна поща е безплатно. За изпращане на Месечно извлечение с обикновена

поща, както и за повторно изпращане с обикновена поща и/или по електронна поща или при предоставяне във финансов център на Банката на дубликат на изпратено Месечно извличение, Картодържателят дължи такса съгласно Приложение № 1 към настоящите Общи условия.

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

## 8а. РАЗСРОЧВАНЕ НА ТРАНСАКЦИИ

8а.1. Стойността на всяка извършена посредством Картата Трансакция се начислява в пълен размер като задължение по баланса на Картата, което е платимо изцяло, с изключение на Трансакциите, извършени по реда чл. 5.11., 5.12. или 5.13, които се начисляват като задължения, платими на равни месечни вноски.

8а.2. Картодържателят има възможност да поиска от Банката стойността на извършена Трансакция, начислена като задължение по Картата в пълен размер и платима изцяло, да бъде разсрочена на равни месечни вноски. Броят на равните месечни вноски, на които може да бъде разсрочена стойността на Трансакцията, се определя от Банката и е посочен в Приложение № 1 към настоящите Общи условия. За разсрочване на извършена Трансакция на равни месечни вноски по реда на настоящия член 8а, Картодържателят дължи такса, определена съгласно Приложение № 1 към настоящите Общи условия.

8а.3. Не се допуска разсрочване на начислени съгласно Договора и настоящите Общи условия лихви, такси, месечни вноски и трансакции по чл. 5.14 както и на съвкупност от начислени Трансакции, лихви, такси и месечни вноски.

8а.4. Картодържателят може да заяви разсрочване на начислено задължение за извършена Трансакция в срок до 30 дни от датата на изпълнение и осчетоводяване по баланса на Картата на съответната Трансакция, чрез телефонно обаждане на посочения в чл. 17.3 телефон за контакт с Банката или с попълване на писмен формуляр във всеки финансов център на Банката. Картодържателят декларира, че е съгласен

Банката да приеме за изпълнение всяко искане за разсрочване на Трансакция на равни месечни вноски, постъпило по телефона от лице, което въз основа на недвусмислени обстоятелства е идентифицирано от Банката като Картодържателя. Във връзка с горното и с оглед доказване на постъпилото искане, Картодържателят декларира, че е съгласен Банката да извърши аудиозапис на телефонния разговор, съгласно чл. 19.1 от настоящите Общи условия. В случай че Картодържателят възрази срещу извършено разсрочване в срока, посочен в чл. 11.1 и се установи по безспорен начин, че постъпилото по телефон искане не е направено от Картодържателя, Банката ще сторнира извършената операция по разсрочване и ще начисли като задължение непогасения остатък от Трансакцията отново в пълен размер.

8а.5. Постъпило по реда на чл. 8а.4 искане за разсрочване на Трансакция се изпълнява от Банката в срок до 5 работни дни от постъпването му, в случай че са налице следните условия: 1) Трансакцията е с минимална стойност 100 лв.; 2) към момента на подаване на искането не са налице непогасени в срок изискуеми задължения по Договора; 3) към момента на подаване на искането не е налице блокиране по чл. 12.1 от настоящите Общи условия.

8а.6. Равните месечни вноски се начисляват ежемесечно, считано от датата на изпълнение на операцията, съгласно 8а.5 по-горе. Извършеното разсрочване на Трансакция, както и дължимите месечни вноски, се отразяват в съответните Месечни извличения.

8а.7. В случай че до датата на изпълнение на постъпило искане за разсрочване на определена Трансакция Банката е издала Месечното извличение съгласно чл. 8.1, в което тази Трансакция е отразена по баланса на Картата, то Картодържателят дължи заплащане на посочената в Месечното извличение Минимална месечна вноска, независимо от направеното искане за разсрочване на Трансакция. В случай че до датата на изпълнение на постъпилото искане за разсрочване на Трансакция е извършено частично погасяване на задълженията по тази Трансакция (в съответствие с договорения ред за погасяване по чл. 9.3), Банката ще извърши разсрочване на непогасения остатък от Трансакцията.

## 9. ПОГАСЯВАНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯТА

9.1. Картодържателят може да изплати задълженията си по Договора, възникнали при използването на Картата, в срок до Датата за издължаване (Краен срок за плащане), посочена в последното издадено от Банката Месечното извличение: (а) изцяло или (б) на части. В последния случай усвоената и непогасена част от Кредитния лимит (всички покупки, тегления в брой и др. Трансакции, начислени равни месечни вноски, лихви, такси и други разходи по Договора) остава дължима и

се олихвява по реда и условията на чл. 10 по-долу. В случаите по предходното изречение Картодържателят трябва да изплати най-малко Минималната месечна вноска, както и всички задължения, за които е в забава, и всяка сума, с която е превишил разполагаемия Кредитен лимит, най-късно до съответната Дата на издължаване, посочена в Месечното извлечение. Минималната месечна вноска се изчислява като процент от усвоения, но непогасен Кредитен лимит към деня, в който приключва съответния месечен отчетен период и е определена в Приложение № 1 към настоящите Условия, като конкретният ѝ размер за всеки месечен отчетен период се посочва в Месечното извлечение.

9.2. (Изм., в сила от 06.03.2020 г.) При погасяване изцяло на пълния размер на всички текущи задължения по Договора до съответната Дата на издължаване, посочена във всяко Месечно извлечение, Банката не начислява и освобождава Картодържателя от заплащане на дължимата лихва за текущия месечен отчетен период върху следните задължения: (а) Трансакции по чл. 5.1.1. и чл. 5.1.2.; (б) Трансакции по чл. 5.1.3., чл. 5.1.4. и чл. 5.1.5., извършени с карти Mastercard Cash или Mastercard Cash Momento, (в) такси, начислени по т. 1.6., т. 1.7., т. 1.13. и т. 3. от Приложение № 1 към настоящите Общи условия, (г) такси, начислени по т. 2.2.-2.7. вкл. от Приложение № 1 към настоящите Общи условия при Трансакции, извършени с карти Mastercard Cash или Mastercard Cash Momento, (д) начислени месечни вноски при покупки на равни месечни вноски и/или разсрочване на Трансакции по чл. 8а.; (е) начислени задължения по чл. 10.3;

9.3. В случай че Картодържателят не погаси изцяло до Датата на издължаване пълния размер на всички текущи задължения по Договора (погасяване на части), Картодържателят дължи на Банката лихва върху пълния размер на всички задължения по Договора, която се начислява считано от датите и при условията, посочени в чл. 10 от настоящите Общи условия. Периодът от съответната дата, посочена като „Дата на трансакция“ в Месечното извлечение до Датата на издължаване се нарича „Гратисен период“.

Сумите, които Картодържателят изплаща, погасяват задълженията, посочени в Месечното извлечение, в следния ред: (1) натрупаните за периода лихви; (2) всички такси и други разходи; (3) покупки; (4) месечни вноски (при покупки на равни месечни вноски и/или разсрочване на Трансакции по чл. 8а); (5) теглене на пари в брой и преводи чрез ePay.bg/V-Pay към друга платежна сметка и/или друг платежен инструмент. Във всяка една от тези категории, задълженията, които са (А) формирани при използване на Картата при обявени от Банката преференциални условия и (Б) с по-ранна дата, се погасяват първи.

9.4. (Изм., в сила от 11.05.2020 г.) Картодържателят изплаща задълженията по които и да е от следните способности: (а) в брой на каса в офис на Банката или чрез терминално устройство за самообслужване обозначено с логото на Банката; (б) безкасово, чрез банков превод по сметка, посочена в всяко Месечно извлечение или чрез удръжка от разплащателна или спестовна сметка на Картодържателя при Банката (директен дебит); (в) по друг/и начин/и указан/и във всяко Месечно извлечение. В случай че Картодържателят внесе/преведе по указаните начини сума/суми, която/които надвишава/т Общо дължимата сума за текущия месечен отчетен период, надвнесените суми се използват за погасяване на последващи задължения на Картодържателя по Договора, като върху тези суми Банката не начислява лихва съгласно своя лихвен бюлетин.

9.5. При покупка на равни месечни вноски и/или разсрочване на Трансакции по чл. 8а, Картодържателят има правото да погаси предсрочно цялата стойност на покупката, която се е задължил да изплаща на равни месечни вноски. В този случай Картодържателят не дължи такса за предсрочно погасяване, както и лихви, такси или други разходи върху предсрочно погасените задължения.

9.6. При неплащане на задължителната Минимална вноска на падежа, посочен в Месечното извлечение, Картодържателят дължи на Банката обезщетение за забава в размер на законната лихва върху целия усвоен, но непогасен Кредитен лимит (Общата дължима сума, която се посочва от Банката в издаваните Месечни извлечения).

## 10. ВЪЗНАГРАЖДЕНИЯ. ЛИХВА

10.1. За предоставянето на кредита и за другите услуги, свързани с ползване на Картата, които се предоставят от Банката, Картодържателят заплаща на Банката възнаграждения, включително, но не само, лихви, посочени в Приложение № 1 към настоящите Условия. Всички дължими възнаграждения по договора се начисляват и добавят като задължения по кредитния лимит на Картата през съответния месечен отчетен период и се посочват в Месечното извлечение.

10.2. Лихва се дължи считано от съответната дата, посочена като „Дата на трансакция“ в Месечното извлечение, върху всички начислени задължения по кредитния лимит на Картата, като за начислени задължения от такси, лихва се дължи само за таксите по т. 1.6., т. 1.7., т. 1.13., т. 2.2.-2.7. вкл. и т. 3 от Приложение № 1 към настоящите Общи условия.

10.3. Банката изчислява дължимата лихва върху задълженията по чл. 10.2. на ежедневна база, като натрупаната лихва за текущия отчетен период се начислява и добавя като ново задължение по кредитния лимит на Картата веднъж месечно, на

датата на издаване на Месечното извлечение, с изключение на лихвата, за която е приложено правилото по чл. 9.2. по - горе. Ежедневната лихва се изчислява, като текущите непогасени задължения се умножават с приложимия годишен лихвен процент, разделен на 360.

10.4. Банката има право да промени размера на таксите и другите възнаграждения, свързани с предоставянето на платежни услуги посредством Картата по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи и дължими съгласно настоящите Условия, както и да въвежда нови такива, при условията за промяна на настоящите Условия, съгласно чл. 22.1.

10.5. (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) Приложимата лихва, както и всички останали такси, които не са свързани с предоставянето на платежни услуги посредством Картата, могат да бъдат изменени по взаимно съгласие на страните по Договора. По всяко време от действието на Договора, Банката има право да предложи на Картодържателя промяна на приложимата лихва и всички останали такси, които не са свързани с предоставянето на платежни услуги, като в случай на непостигане на съгласие, всяка от страните има право да прекрати договора, съгласно предвиденото в настоящите Общи условия..

10.6. Годишният процент на разходите по настоящия Договор към момента на неговото сключване е в размер, посочен в Приложение № 1, изчислен при следните допускания: (а) Договорът ще е валиден за срок от поне една година и Банката и Картодържателят ще изпълняват своите задължения в съответствие с условията и сроковете по Договора; (б) лихвата и другите разходи са неизменни спрямо техния първоначален размер и ще се прилагат до изтичането на срока по б. (а); (в) общият размер на предоставения Кредитен лимит е усвоен незабавно и изцяло; (г) Кредитният лимит е усвоен при най-високите стойности на разходите, приложими при усвояване на средствата; (д) Кредитният лимит е усвоен на най-ранната възможна дата след сключването на Договора, съгласно настоящите Условия и съобразно предвидените в Приложение №1 лимити при усвояване; (е) усвоеният изцяло Кредитен лимит ще бъде погасен на 12 равни по размер месечни вноски; (ж) общият размер на Кредитния лимит е 3000 лв.

10.7. Общата сума, дължима от Картодържателя по Договора, е равна на сбора от всички усвоени, но непогасени суми по Кредитния лимит, вкл. дължимата върху усвоените суми годишна лихва и останалите разходи, дължими от Картодържателя съгласно настоящите Условия и Приложение № 1.

10.8. Банката и Картодържателят изрично се съгласяват, че промяната на таксите и другите

възнаграждения, свързани с предоставянето на платежни услуги посредством Картата по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи, по обективни причини, които не зависят от волята на кредитора, води до съответната промяна (увеличаване или намаляване) на общия разход по кредита за Кредитополучателя.

## 11. ОСПОРВАНЕ НА ТРАНСАКЦИИ. ОТГОВОРНОСТ

11.1. (Изм., в сила от 29.07.2019 г.) Картодържателят се задължава незабавно, но не по-късно от 10 дни след узнаването да уведомява писмено Банката за установена грешка или нередовност в данните, посочени в Месечното извлечение по чл. 8.1., в това число за неразрешени или за неточно изпълнени Трансакции. Страните договарят, че Картодържателят узнава за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция, най-късно на датата на получаването на съответното Месечно извлечение, която се определя съгласно правилото на чл. 15.1, в което извлечение е отбелязана Трансакцията. Ако Картодържателят не е получил Месечно извлечение поради неизпълнение на някое свое задължение по настоящите Условия и/или Банката не получи писмено уведомление в посочения срок, се счита, че трансакциите, отбелязани в съответното Месечно извлечение, са одобрени от Картодържателя. Всяко уведомление/възражение за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция, постъпило след посочения срок ще се счита за неоснователно забавяне от страна на Картодържателя и Банката не е задължена да коригира Трансакцията. В случаите, когато Картодържателят уведомява Банката за наличие на неразрешена Трансакция, осъществена в резултат на откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент и/или на неговите персонализирани средства за сигурност, и/или на мобилно устройство с инсталирано приложение m-Token Postbank или в резултат на друга тяхна неправомерна употреба, той следва да уведоми компетентните органи на Република България и да предостави доказателства на Банката за това, както и да включи детайлно описание на конкретния случай във възражението си до Банката. С приемането на настоящите Общи условия Клиентът потвърждава, че е наясно, че ако такива доказателства не бъдат предоставени, Банката може да счете този факт, в съвкупност с други съмнения, като индикация за наличието на основателно съмнение за измама, и на свой ред да уведоми компетентните органи в Република България и да откаже възстановяване на стойността на неразрешената Трансакция по реда на чл. 79, ал. 1, изр. 1 от ЗПУПС.

11.2. Въз основа на попълнен и подаден от Картодържателя в офис на Банката формуляр за рекламация (възражение) или на друго писмено уведомление от Картодържателя, получени в срока по



чл. 11.1., Банката иницира съгласно своята вътрешна процедура и съгласно установените правила от съответната международна картова организация, действия за разрешаване на случаите на оспорени Трансакции, (включително действия спрямо доставчика на платежни услуги, обслужващ получателя на средствата по извършената трансакция, в случаите, в които Платежното нареждане е постъпило чрез получателя на превода и неговия доставчик).

11.3. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Банката информира писмено Картодържателя за своето решение по постъпилото възражение незабавно след приключване на процедурата по доказване на автентичността и точното изпълнение на Трансакцията. В случай, че процедурата е приключила в рамките на работния ден, следващ деня на постъпването на възражението и при осчетоводяване на Трансакцията, ако Банката е намерила възражението за основателно и не са налице обстоятелствата по чл. 11.6. по-долу, тя отразява възстановяването на стойността на неразрешената Трансакция в Кредитния лимит. В случай че процедурата не е приключила в посочения в предходното изречение срок, Банката незабавно отразява възстановяването на стойността на неразрешената Трансакция не по-късно от края на работния ден, следващ деня в който е постъпило възражението, като налага ограничение за използване на Картата/или на стойността на оспорената трансакция на Картодържателя до приключване на процедурата. Ако след приключване на процедурата Банката е намерила възражението за основателно, тя преиздава картата незабавно. Във всички случаи на възстановяване, вальорът за заверяване на Кредитния лимит на Картодържателя е не по-късно от датата, на която Кредитният лимит е бил задължен със сумата на неразрешената Трансакция. В случаите, когато след приключване на процедурата Банката е намерила възражението за неоснователно или в случай че са налице обстоятелствата по чл. 11.6. по-долу, Банката отказва възстановяването на стойността/ задължава Кредитния лимит на Картодържателя със стойността на възстановената оспорена Трансакция, за което Картодържателят дава своето изрично съгласие по реда на чл. 21 от Наредба № 3 на Българска народна банка за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти. Банката отказва възстановяване на стойността при наличие на основателни съмнения за измама и е уведомила за това компетентните органи в Република България.

11.4. (Отм., считано от 06.09.2018 г.)

11.5. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Банката не носи отговорност за вреди, причинени при неразрешено ползване на Картата в резултат на изгубване, кражба,

присвояване или отнемане по друг начин на Картата, ако Банката добросъвестно е изпълнила постъпило Платежно нареждане за извършване на Трансакция преди получаване на уведомлението по чл. 4.3 по-горе. В тези случаи Картодържателят понася вредите от извършването на такава Трансакция до максимален размер 100 лв. Тази разпоредба не се прилага, ако:

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

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

11.6. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Ограничението на отговорността по чл. 11.5. не се прилага и Картодържателят понася всички вреди, ако ги е причинил чрез измама или ако не е изпълнил задълженията си по чл. 2.6, 2.9, 4.1, 4.2, 4.3 и 4.4. от настоящите Общи условия умишлено или поради груба небрежност. Предоставянето на Картата на трето лице или ползването на картата от трето лице със знанието на Картодържателя, записването/съхраняването на ПИН заедно с Картата, съобщаването му на трети лица, както и пропусъкът да се уведоми Банката, както е предвидено в чл. 4.3, представлява груба небрежност от страна на Картодържателя. Посоченото в тази разпоредба не се явява изчерпателно изброяване на всички прояви на груба небрежност от страна на Картодържателя. В случаите по чл. 80, ал. 4 от Закона за платежните услуги и платежните системи, 11.5. и 11.6. от настоящите Общи условия не се прилагат, освен когато Картодържателят е действал с цел измама.

11.7. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Когато Платежно нареждане за съответната Трансакция е подадено от Картодържателя, Банката носи отговорност за точното и навременно изпълнение на Трансакцията, освен ако докаже, че доставчикът на платежни услуги на получателя на средствата носи отговорност. В тези случаи Банката възстановява сумата на неизпълнената, неточно изпълнената или изпълнената със забава (в случай на отправено искане от доставчика на платежни услуги на платеца) Трансакция и, когато е приложимо, възстановява разполагаемия Кредитен лимит в състоянието, в което той би се намирал преди изпълнението на неточно изпълнената Трансакция. Вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Кредитният лимит е бил задължен. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява

Картодържателя за резултата, без да изисква от него заплащане на такси за това.

11.8. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) В случаите, в които Картодържателят се явява получател на сума по платежна операция, и Банката носи отговорност за неизпълнената платежна операция, тя незабавно отразява в разполагаемия Кредитен лимит сумата предмет на платежната операция с вальор не по-късно от датата, на която е следвало да бъде отразена платежната операция. В случаите, в които Платежното нареждане е подадено от или чрез получателя на средствата и отговорността за неизпълнена или неточно изпълнената Трансакция е на Банката, Банката възстановява без неоснователно забавяне сумата на неизпълнената или неточно изпълнената Трансакция, както и сумите, необходими за привеждане на разполагаемия Кредитен лимит в състоянието, в което би се намирал преди изпълнението на неточно изпълнената Трансакция.

11.9. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Банката носи отговорност пред Картодържателя за възстановяване на всички платени от него такси, както и за възстановяване на всички лихви, начислени вследствие на неизпълнението или неточното, включително забавеното, изпълнение на Трансакция.

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

11.11. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Банката не носи отговорност за отказ за извършване на Трансакция, в случай че е получила уведомление за настъпване на някое от обстоятелствата по чл. 4.3., което се окаже невярно. Банката може да откаже изпълнението на Трансакция и в случаите, когато счете същата за рискована съгласно определени от нея критерии. Клиентът се уведомява за отказа, когато е налице случай по чл. 12.3 от настоящите ОУ.

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

11.13. Банката не носи отговорност за претърпени загуби и пропуснати ползи в случаите, когато не е извършила Трансакция или е отказала да извърши Трансакция с Картата поради недостатъчна наличност на средства по разполагаемия Кредитен лимит, поради блокиране, както и поради деактивиране на

Картата на основанията, предвидени в настоящите Условия.

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

11.15. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Предвид посоченото в чл. 11.3., в случай на неоснователно възражение, Картодържателят дължи сумата на оспорената Трансакция, както и такса за неоснователно оспорване, посочена в Приложение № 1 към настоящите Условия.

11.16. В случай че Банката не изпрати писмен отговор на постъпило възражение в посочения в чл. 11.3 срок или Картодържателят е неудовлетворен от полученият отговор, той може да отнесе случая за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове при Комисия за защита на потребителите, на посочения в чл. 24 по-долу адрес.

11.17. (Нов, в сила от 06.09.2018 г.) В случай че Трансакция е инициирана от получател или чрез него във връзка с Трансакция, свързана с картата, и точната сума по Трансакцията не е известна към момента, в който Картодържателят дава съгласието си за нейното изпълнение, Банката може да блокира средства от Кредитния лимит на Картодържателя само когато той е дал съгласие за блокиране на точен размер на средства. След като получи информация за точния размер на сумата по Трансакция и най-късно веднага след получаването на платежно нареждане, Банката своевременно освобождава средствата, блокирани по Кредитния лимит на Картодържателя.

11.18. (Нов, в сила от 06.09.2018 г.) Когато Картодържателят разрешава нареждане на Трансакции от или чрез получател, той се задължава да посочва точната стойност на Трансакцията, а когато това не е възможно, да уговаря горна граница на стойността, която ще представлява очакваната от Картодържателя стойност на Трансакцията.

Картодържателят има право да поиска от Банката възстановяване на сумата по вече изпълнена и разрешена Трансакция, когато тя е наредена от или чрез получателя и са спазени едновременно следните условия:

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

б) стойността на Трансакцията надвишава заложената от Картодържателя горна граница на стойността на Трансакцията.

Искането за възстановяване на средства по реда на настоящия член се отправя от Картодържателя в срок до 56 дни от датата, на която Трансакцията е отразена

в Кредитния лимит. Заедно с искането, Картодържателят представя документи, на които се основава Трансакцията, в това число договори, фактури, или други разходно-отчетни документи, от които е видно, че е надвишена договорената с получателя горна граница на стойността.

Картодържателят няма право да иска възстановяване, а Банката отказва поискано такова, ако е дал съгласието си за изпълнение на Трансакцията директно на Банката и Банката или получателят са предоставили или осигурили на разположение на Картодържателя информация за предстоящата Трансакция по реда на настоящите Условия най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на Трансакцията.

При искане за възстановяване, Картодържателят не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, когато е приложен референтният обменен курс, уговорен с Банката.

В срок до 10 работни дни от получаването на искането за възстановяване, Банката възстановява Кредитния лимит на Картодържателя в състоянието преди Трансакция или отказва възстановяването му, като посочва основанията за отказ и органите, пред които Картодържателят може да направи възражение, ако не приема изложените основания за отказ.

Възстановяването включва цялата сума по изпълнената Трансакция, като вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Кредитният лимит е бил намален със сумата на Трансакцията.

Горните правила няма да се прилагат и Картодържателят ще има право на възстановяване на средствата по изпълнена въз основа на съгласието за директен дебит платежна операция в случаите на директен дебит по член 1 от Регламент (ЕС) № 260/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 14 март 2012 година за определяне на технически и бизнес изисквания за кредитни преводи и директни дебети в евро и за изменение на Регламент (ЕО) № 924/2009 („Регламент 260/2012“). В този случай Картодържателят следва да отправи писмено искане до Банката за възстановяване на средствата по платежната операция в срок до 56 дни от датата, на която е бил задължен Кредитният лимит, като Банката в срок до 10 работни дни от получаването на искането възстановява по Кредитния лимит цялата сума на платежната операция.

11.19 (Нов, в сила от 06.09.2018 г.) Банката възстановява сумата на неразрешена трансакция и в други случаи, в които е налице такова задължение за Банката в приложимото законодателство.

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

12.1. (Изм., в сила от 02.09.2021 г.) Банката има право по собствена преценка да блокира Картата

и/или кредитните лимити за извършване на Трансакции, при наличието на което и да е от следните обстоятелства: а) Картодържателят наруши която и да е от разпоредбите на настоящите Общи условия; б) при неплащане на Минималната месечна вноска и на всички други просрочени задължения по Договора в срок от 10 (десет) дни след посочената в съответното Месечно извлечение Дата на издължаване; в) при наличие на обективни причини, свързани със значително нараснал риск Картодържателят да не е в състояние да погасява своевременно задълженията си по Договора; г) злоупотреби от страна на Картодържателя във връзка със сключването на Договора (в това число, но не само: предоставяне на невярна информация или укриване на информация при попълване на Заявлението за издаване на Карта) или злоупотреби от страна на Картодържателя, свързани с други продукти на Банката (предоставяне на невярна информация или укриване на информация при кандидатстване за други продукти и др.); д) нарушаване от страна на Картодържателя на актове и решения на финансовите власти по отношение на Картата, е) в случаите по чл. 11.3 от настоящите ОУ; ж) при узнаване от страна на Банката на което и да е от обстоятелствата, посочени в чл. 20.2.2. от настоящите ОУ.

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

12.3. (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) В случаите по чл. 12.1, т. (а), (в), (г) и (д) и чл. 12.2. т. (в), както и в други случаи когато е налице съмнение за или при наличие на измама или заплаха за сигурността за предоставянето на услугите съгласно настоящите Общи условия, Банката своевременно уведомява Картодържателя за блокирането и за причината за това (освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или поради нормативни изисквания) на посочения от

Картодържателя на Банката мобилен телефонен номер включително чрез SMS или друго електронно съобщение, ако е заявено известяване чрез електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя, и по електронната поща (e-mail адрес, електронен адрес), доколкото Картодържателят е заявил адрес на електронна поща, а ако не е заявено известяване чрез електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя, нито адрес на електронна поща – чрез други сигурни канали за комуникация. Картодържателят и Банката полагат необходимите усилия да поддържат и използват посочените средства и канали за уведомяване по начин, който отговаря на съвременните стандарти за технологична сигурност, не позволяват същите да бъдат използвани от неоторизирани трети лица и защитават тяхната цялост. В случаите по чл. 12.1, т. (б), Страните договарят, че Картодържателят е предварително уведомен за блокирането със съответното Месечно извлечение, в което е указан размера и датата за издължаване на дължимата Минимална месечна вноска, а в случаите по чл. 12.2. т. (а), (б) и (г) Страните договарят, че Картодържателят е уведомен за блокирането с приемането от Банката на съответното уведомление/писмена молба за блокиране на Картата, респ. сключване на споразумение за блокиране.

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

12.4. Ако блокирането е извършено по вина или небрежност на Картодържателя (в хипотезите на чл.12.1, в случаи на изгубване, унищожаване на Картата, и др.), Банката има право да събере такса за блокиране на Картата, съответно на кредитните лимити, като размерът на тази такса е посочен в Приложение № 1 към настоящите Общи условия.

12.5. Картата може да бъде деблокирана при следните условия:

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

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

12.5.3. При блокиране на основание чл. 12.2., т. (д), Картодържателят може да деблокира Картата еднократно, с обаждане на телефонния номер, посочен на гърба на Картата и надлежно

идентифициране. При последващо блокиране на същото основание се прилага чл. 12.5.2.

12.5.4. В останалите случаи на блокиране, Картата не подлежи на деблокиране, като Банката деактивира Картата и я преиздава, съгласно чл. 18.3;

12.6. В допълнение към случаите, посочени в чл. 12.5.4., Картата се деактивира, при което с нея не могат да се извършват Трансакции, и при: (а) изтичане на срока на валидност на Картата. В този случай Картата автоматично се подновява съгласно чл. 18.; (б) получаване на молба за прекратяване на Договора съгл. чл. 13 или изпращане на предизвестие за прекратяване на Договора съгл. чл. 14; (в) в случаите по чл. 2.3.; (г) смърт или поставяне под запрещение на Картодържателя; (д) във всеки случай на преиздаване на Картата съгласно чл. 18.3.; (е) при подаване на писмена молба за това от Картодържателя; ж) при условията на чл. 25.3. Деактивираната карта не може да бъде повторно активирана и следва да бъде унищожена или предадена във офис на Банката.

12.7. С блокиране или деактивиране на Картата Договорът не се прекратява, освен ако не са налице основанията за това по чл. 13 и чл. 14 по-долу и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, да заплаща всички дължими такси, посочени в Приложение № 1 към настоящите Общи условия.

12.8. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) Картодържателят се задължава да уведоми незабавно Банката по посочените в чл. 4.3. начини, при изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване или използване по друг неправомерен начин на мобилното устройство на Картодържателя, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank, както и при съмнения или предположения за неправомерна употреба от трети лица на мобилното устройство на Картодържателя, на което е инсталирано и активирано приложението m-Token Postbank и/или за узнаването от трети лица на ПИН за достъп до m-Token Postbank. В тези случаи Банката деактивира Софтуерния токън своевременно след получаване на уведомлението.

12.9. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) Банката може да деактивира Софтуерния токън и при наличие на обосновано предположение за неправомерното му използване (включително и от страна на Картодържателя), при узнаване от Банката за опасност от неправомерното му използване, включително при уведомление от трето лице. В тези случаи Банката уведомява Картодържателя по посочените в чл. 12.3. начини.

12.10. (Нов, в сила от 29.07.2019 г.) В случай на деактивиране на Софтуерния токън, Картодържателят може да активира нов токън по реда на чл. 3.7 и сл.

### 13. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ ОТ КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ. ПРАВО НА ОТКАЗ ОТ ДОГОВОРА

13.1. Картодържателят има право да прекрати Договора с Банката с 30-дневно писмено предизвестие по образец, във всеки един момент, без да дължи обезщетение или разноски за прекратяването. Предизвестие може да бъде подадено във всеки финансов център на Банката, като в него Картодържателят е длъжен да посочи индивидуален код за отказ, който може да получи на посочените в чл. 17.3 телефони за контакт с Банката. Прекратяването настъпва в момента, в който едновременно са налице следните обстоятелства: (а) срокът на предизвестие е изтекъл; (б) Картата е върната в който и да е финансов център на Банката и е унищожена чрез пречупване/прерязване на пластиката, за което се съставя протокол, който се подписва от Картодържателя и служител на Банката; (в) изплатени са всички задължения, произтичащи от Договора.

13.2. Картодържателят има право, без да дължи обезщетение или неустойка и без да посочва причина, да се откаже от Договора в срок от 14 дни, считано от датата на сключването му.

13.3. Картодържателят е длъжен да уведоми Банката писмено за отказа, като се яви лично в офис на Банката или изпрати уведомление до Банката с препоръчано писмо или по куриер с обратна разписка до адреса, посочен в чл. 17.3, преди изтичане на срока по чл. 13.2.

13.4. (Изм., в сила от 07.06.2021 г.) В случай че Картодържателят упражни правото си по чл. 13.2, той е длъжен да заплати на Банката главницата и дължимите по Договора лихви, както и всички приложими такси за ползваните платежни услуги по смисъла на ЗПУПС, за периода от датата на сключването му до датата на изплащане на посочените задължения, в срок не по-късно от 30 календарни дни от датата на изпращане на уведомлението за отказ. Лихвата се изчислява на базата на уговорените в настоящите Условия годишни лихвени проценти.

13.5. В случай че Картодържателят не упражни правото си по чл. 13.2. в посочения срок или в случай, че същият не изпълни задълженията си по чл. 13.3. и 13.4., Договорът остава в сила и Картодържателят е длъжен да изпълнява задълженията си по него, като има право да го прекрати по реда на чл. 13.1.

13.6. При упражняване правото на отказ от настоящия договор, Кредитополучателят дължи на Банката в срока по ал. 13.4 направените от Банката разходи към публични административни органи,

които не подлежат на възстановяване, и е длъжен да предаде Картата в офис на Банката, съгласно т. (б) на чл. 13.1.

### 14. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ ОТ КАРТОИЗДАТЕЛЯ

14.1. Банката има правото да прекрати Договора с Картодържателя и да деактивира Картата, в който случай Картодържателят е длъжен да върне незабавно Картата на Банката, като подпише формуляр за прекратяване, ако настъпи дори и едно от следните събития: (а) Картодържателят е нарушил настоящите Условия или неправомерно е използвал Картата в нарушение на изискванията на относимото законодателство (в това число, но не само, като е предоставил Картата и/или ПИН на трето лице и др.); (б) недобросъвестност от страна на Картодържателя във връзка със сключването на Договора (например, но не само, предоставяне на невярна информация или укриване на информация при попълване на Заявлението за издаване на Карта за издаване на Картата) или злоупотреба от страна на Картодържателя, свързана с други продукти на Банката (например, но не само предоставяне на невярна информация или укриване на информация при кандидатстване за други продукти и др.). (в) нарушаване от страна на Картодържателя на актове и решения на финансовите власти по отношение на Картата.

14.2. Прекратяването на Договора по чл. 14.1. влиза в сила незабавно след получаване на писмено уведомление до Картодържателя, включително посредством Месечните извлечения. При прекратяване на Договора по чл. 14.1. от Банката, цялото задължение на Картодържателя става незабавно изискуемо и дължимо.

14.3. При настъпване на предсрочна изискуемост съгласно чл. 20.2, Договорът се счита за автоматично прекратен при пълното погасяване на всички дължими от Картодържателя суми по Договора и настоящите Общи условия, за което с подписването на настоящите Условия Картодържателят дава своето изрично съгласие.

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

14.5. Договорът се прекратява при смърт или поставяне под запрещение на Картодържателя.

14.6. При прекратяване на Договора по реда на настоящия чл. 14., както и по реда на чл. 13, Картодържателят дължи начисляваните периодично по договора такси пропорционално на изтеклия

период на действие на Договора. Ако такива такси са платени авансово, те се възстановяват пропорционално на срока на прекратяването. Тази разпоредба не се прилага при прекратяване на Договора поради неизпълнение на условията на Договора от страна на Картодържателя и в тези случаи Банката може да начисли всички дължими съгласно настоящите Условия такси в пълния им размер.

14.7. При прекратяване на Договора по реда на настоящия чл. 14., както и по реда на чл. 13, Картодържателят остава задължен към Банката за погасяване на всички задължения, свързани с използването на Картата, включително и след прекратяването на Договора, независимо от основанията за прекратяване. В случай че при прекратяване на договорните отношения Картодържателят има изискуеми и непогасени задължения към Банката, Банката има право да ги събере по реда на чл. 20.1 и чл. 20.2.

14.8. В случаите, при които в резултат на прекратяване на Договора по настоящия чл. 14. и по чл. 13. по баланса на деактивираната Карта остане положително салдо, сумата се превежда по сметка, посочена от Картодържателя. В случай че такава сметка не е посочена, Картодържателят има право да потърси сумата от Банката по предвидения от закона ред.

## 15. СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА УДОСТОВЕРИТЕЛНО ДЕЙСТВИЕ НА ДОКУМЕНТИТЕ

15.1. Картодържателят е наясно, че задължението му се обслужва на Минимални месечни вноски, посочени в Месечните извлечения, които се издават от Банката на определено число всеки месец, в зависимост от датата на издаване на Картата и се изпращат на равни месечни интервали, поради което: (а) ако в срок от 45 (четиридесет и пет) дни от издаването на Картата или 15 (петнадесет) дни от датата на издаването на което и да е Месечно извлечение Картодържателят не уведоми Банката в писмена форма, че не е получил съответното Месечно извлечение, последното се счита за получено в петнадесет дневен срок от издаването му; (б) ако в срок от 10 (десет) дни от получаването на всяко Месечно извлечение или каквото и да е друго писмено известие, издадено от Банката при спазване на настоящите Общи условия, относно задълженията, произтичащи от Договора, Картодържателят не оспори писмено съдържанието на Месечното извлечение по реда на чл. 11.1. и размера на задължението си, се счита, че ги е приел безспорно и че същите са изискуеми и дължими в съответствие с настоящите Условия.

15.2. Картодържателят потвърждава, че Месечните извлечения, както и извлеченията от

автоматизираната система на Банката, представляват валидно доказателство за задълженията му, породени от използването на Картата, освен ако не бъде доказано друго по съдебен ред.

15.3. С подписването на Договора Картодържателят потвърждава и се съгласява, че доброволното цялостно или частично изплащане на дълговете по Месечното извлечение от Картодържателя представлява пълно признаване на съдържанието на Месечното извлечение и на размера на задължението, произтичащо от държането и използването на Картата, което е отбелязано в съответното Месечно извлечение, освен ако, преди да заплати дължимите суми Картодържателят е възразил писмено пред Банката. Не се счита за пълно признание на съдържанието на Месечното извлечение и размера на задължението, посочен в него, в случаите на събиране на вземанията по реда на чл. 20.1. В тези случаи страните приемат, че Картодържателят се е съгласил с данните, посочени в Месечното извлечение, ако не възрази писмено в 10-дневен срок от получаването му.

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

## 16. ДОПЪЛНИТЕЛНИ КАРТИ

16.1. При писмено искане от Картодържателя, и след съответното одобрение от Банката, Банката издава допълнителна индивидуална Карта на трето лице/лица, която Карта се издава и обслужва в съответствие с настоящите Условия и при условие че третото лице е изцяло запознато с тези Условия и подпише Договора и настоящите Условия. В този случай Картодържателят и държателят на допълнителната Карта отговарят солидарно и изцяло за всички задължения към Банката, свързани с допълнителната Карта, произтичащи от Договора. Относно държателите на допълнителна Карта се прилагат съответно разпоредбите на настоящите Условия, приложими за Картодържателя.

16.2. В случаите на предходната алинея, Банката ще издава едно Месечно извлечение, в което ще се отбелязват задълженията за всички издадени по Договора Карти, което ще бъде изпращано на адреса на Картодържателя на основната Карта.

## 17. КОМУНИКАЦИЯ И ДОКАЗВАНЕ

17.1. Всяко уведомление, молба или напомнително писмо за изплащане на задължения от Банката, включително и ако се отнасят до допълнителна Карта,

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

17.2. Страните изрично се съгласяват и договарят, че уведомленията (в това число и Месечни извлечения), изпратени от Банката до Картодържателя на адреса на електронна поща, позволяват същите да бъдат съхранени от Картодържателя по начин, достъпен за последващи справки от негова страна, за период от време, достатъчен за целите, за които уведомленията/съобщенията са изпратени, като 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. 4 от Допълнителните разпоредби на Закона за платежните услуги и платежните системи.

17.3. (Изм., в сила от 16.07.2018 г.) Всички уведомления на Картодържателя до Банката следва да се изпращат в писмен вид на следния адрес: гр. София 1766, Столична община, Район „Витоша“, ул. „Околовръстен път“ № 260, сграда С, етаж 5, офис 8 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 в Месечните извлечения и на Интернет страницата на Банката на адрес <https://www.postbank.bg/>. Е-mail за връзка – [klienti@postbank.bg](mailto:klienti@postbank.bg);

17.4. Промяна на данните по чл. 17.3. се оповестява чрез информационните брошури или в Месечните извлечения, изпращани до Картодържателя или на Интернет-страницата на Банката на адрес <https://www.postbank.bg/>.

17.5. (Изм., в сила от 16.07.2018 г.) Всяко получено от Банката уведомление по чл. 4.3. се записва в хронологичен ред в специално предназначено за целта дневник, който се води на хартиен и/или технически носител. Дневникът осигурява точно възпроизвеждане на информацията и изключва всяка възможност за нейното последващо изменение. За уведомленията получени по телефон, в дневника се отбелязва и часа на получаването им. До доказване на противното, записванията в този дневник имат доказателствена сила между страните относно съдържащите се в тях обстоятелства.

17.6. Банката изпраща на посочения от Картодържателя в Заявлението за издаване на Картата адрес на електронна поща Месечното извлечение по чл. 8 както и уведомления за: (1) Общо дължима сума по Картата; Минимална месечна вноска, както е определена в чл. 9.1., и крайната датата за плащането ѝ; (2) Трансакции с Картата (теглени на пари в брой или покупка са стоки/услуги, включително на равни месечни вноски), извършени в режим on-line; (3) регистрираните от Банката неуспешни опити за извършване на Трансакции с Картата в режим on-line, както и причината, поради която съответната трансакция не се е осъществила; (4) просрочени плащания; (5) промоции, услуги и продукти на Банката и на търговци, които приемат плащания с Картата и с които Банката има сключен договор за приемане на плащания с платежни инструменти, както и друга информация, свързана с Договора. Картодържателят може да заяви изрично, чрез подаване на писмено заявление по образец във финансов център на Банката, че не желае да получава съобщения за цялата или за част от посочената информация (с изключение на информацията по т. (4)), както и да заяви допълнително получаване на периодична основа на информация за разполагаемия Кредитен лимит. На Картодържатели, сключили Договор преди 01.03.2009 г., Банката ще изпраща по електронна поща уведомленията по т. (1), т. (2) и т. (3) от настоящия чл. 17.6 само след подаване от Картодържателя на изрично писмено заявление по образец във финансов център на Банката.

17.7. (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) Банката изпраща на посочения от Картодържателя в Договора мобилен телефонен номер SMS или други електронни съобщения с информация за: (1) Общо дължима сума по Картата; Минимална месечна вноска, както е определена в чл. 9.1., и крайната датата за плащането ѝ; (2) Трансакции с Картата (теглени на пари в брой или покупка са стоки/услуги, включително на равни

месечни вноски), извършени в режим on-line; (3) регистрираните от Банката неуспешни опити за извършване на Трансакции с Картата в режим on-line, както и причината, поради която съответната трансакция не се е осъществила; (4) просрочени плащания; (5) промоции, услуги и продукти на Банката и на търговци, които приемат плащания с Картата и с които Банката има сключен договор за приемане на плащания с платежни инструменти, както и друга информация, свързана с Договора. Картодържателят има право да заяви изрично, чрез подаване на писмено заявление по образец във финансов център на Банката, че не желае да получава кратки текстови съобщения за цялата или за част от посочената информация (с изключение на информацията по т. (4)), както и да заяви допълнително получаване на периодична основа на информация за разполагаемия Кредитен лимит. За всяко съобщение, изпратено от Банката, съдържащо информация по т. (1), т. (2) и т. (3), както и за уведомления с информация за разполагаем Кредитен лимит от настоящия чл. 17.7, Картодържателят дължи такса, посочена в Приложение № 1 към настоящите Условия. На Картодържатели, сключили Договор преди 01.03.2009 г., Банката ще изпраща съобщения, съдържащи информация по т. (1), т. (2) и т. (3) от настоящия чл. 17.7., само след подаване от Картодържателя на изрично писмено заявление по образец във финансов център на Банката.

17.8. Услугите по чл. 17.6. и 17.7. се предоставят чрез съответния доставчик на мобилни комуникации/интернет услуги, като Банката не носи отговорност за неполучаване или ненавременно получаване на такива уведомления/съобщения, когато неполучаването, съответно ненавременното получаване се дължат на причини, намиращи се извън контрола на Банката, като проблеми в преносната комуникационна среда на съответните доставчици на мобилни комуникации/интернет услуги, форсмажорни обстоятелства и др., както и в случаите на прекратяване на договорните отношения между Банката и съответния доставчик на мобилни комуникации/интернет услуги, свързани с предоставянето на услугите по чл. 17.6. и 17.7., независимо от причината за прекратяването им.

17.9. (Изм., в сила от 02.04.2021) За Трансакции в режим off-line, при извършването на които не се изисква одобрение в реално време от съответната авторизационна система, не могат да се изпращат e-mail съобщения, както и SMS или други електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя, Картодържателят се информира за тях посредством Месечните извлечения.

17.10. С оглед предоставяне на услугите по чл. 8.1, 17.6 и 17.7 от настоящите Общи условия, както и с оглед предоставяне на информация при обаждане от

страна на Картодържателя на посочения в чл.17.3, телефон за връзка с Банката, Картодържателят дава съгласието си Банката да разкрива информация, представляваща банкова тайна по смисъла на Закона за кредитните институции чрез съобщаването ѝ по телефона на Картодържателя, респ. чрез изпращане на посочените от Картодържателя адрес за кореспонденция, съответно на адрес на електронна поща и мобилен телефонен номер.

## 18. ПОДНОВЯВАНЕ И ПРЕИЗДАВАНЕ НА КАРТАТА

18.1. (Изм., в сила от 02.04.2021 г.) При изтичането на срока на валидност на Картата, посочен на лицевата ѝ страна, картата се подновява от Банката автоматично. В случай че Картата не е използвана продължителен период от време, поради съображения за сигурност Банката може да не поднови автоматично Картата, като уведомява за това Картодържателя преди изтичането на срока на валидност на Картата чрез обаждане или чрез електронно съобщение на посочения от Картодържателя мобилен телефонен номер. В тези случаи Картата се подновява само след отправено изрично искане от Картодържателя до Банката. Банката има право да не поднови Картата и в случай на непостигане на съгласие между страните за промяна на условията съгласно чл. 10.5. В случай че картата не бъде подновена съгласно условията на настоящата разпоредба, Договорът не се прекратява и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, да заплаща всички дължими такси, посочени в Приложение № 1 към настоящите Общи условия. Новата Карта се предава на Картодържателя по реда на чл. 2.2. Всяка нова Карта представлява продължение на предишната и се подчинява на същите Условия. Картодържателят е длъжен да предаде старата Карта при получаването на новата в офис на Банката.

18.2. Ако Картодържателят не желае подновяването на Картата си, той трябва да уведоми писмено Банката най-късно 40 (четиридесет) дни преди първо число на месеца, в който изтича валидността ѝ. В този случай прекъсва и срокът на допълнителните Карти, които също не се подновяват. При подаване на уведомление от Картодържателя за непреиздаване на Картата по реда на настоящата разпоредба Договорът не се прекратява и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, да заплаща всички дължими такси, посочени в Приложение № 1 към настоящите Общи условия.

18.3. При невъзможност за използване на Картата преди изтичането на нейния срок на валидност, вследствие на деактивиране съгласно чл. 12.5. или при техническа неизправност на Картата, както и в случаите по чл. 2.3, Картата може да бъде



преиздадена, след подаване на писмена молба от Картодържателя за това. Когато преиздаването се извършва в резултат загуба, кражба или физическо увреждане на Картата, както и във всеки друг случай на преиздаване по искане на Картодържателя, се заплаща такса, определена съгласно Приложение № 1 към настоящите Общи условия.

## 19. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

19.1. (Изм., в сила от 16.05.2018 г.) Банката обработва личните данни в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. („Общ регламент относно защита на данните“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на техните лични данни от страна на Банката, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент относно защита на данните изисква да бъде предоставена на субектите, се съдържа в Уведомление относно обработване на личните данни, което е налично на интернет страницата на Банката ([www.postbank.bg](http://www.postbank.bg)), както и на хартиен носител във всеки офис на Банката.

## 20. ПРИНУДИТЕЛНО ИЗПЪЛНЕНИЕ. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПРАВА

20.1. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) При непогасяване на което да е задължение в срока по чл. 9.1, на основание чл. 21 от Наредба № 3 на БНБ от 18 април 2018 г., Банката може да пристъпи към събиране на вземанията си чрез погасяване със средства от всички сметки на Картодържателя на основна и/или допълнителна Карта и на Поръчителя, открити в Банката, за което с подписването на Договора Картодържателят на основна и/или допълнителна Карта и Поръчителят дават своето изрично съгласие. По реда на настоящия член могат да се събират суми от сметки на основния Картодържател и Поръчителя за задължения по Договора, възникнали във връзка с издадена допълнителна Карта (за които се носи солидарна отговорност по чл. 16.1.), за което с подписването на Договора Картодържателите на основна и допълнителна Карта дават своето неотменимо и безусловно съгласие.

20.2. (Изм., в сила от 02.09.2021 г.) Банката може да обяви задължението по Договора за изцяло или частично предсрочно изискуемо както следва:

20.2.1 При непогасяване на Минималните месечни вноски по две последователни Месечни извлечения;

20.2.2 При узнаване за наличието на което и да е от следните обстоятелства относно който и да е от Картодържателите на основна и/или допълнителни Карти и/или Поръчителите и/или други солидарни длъжници по настоящия договор, ако има такива:

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 Министерство 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 04.06.2021 г. 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.

20.2.3. В случаите по т. 20.2.1. и 20.2.2., Банката може да обяви задължението на Картодържателя за изцяло предсрочно изискуемо. Банката може да поиска издаване на заповед за незабавно изпълнение по реда на чл. 418 ГПК и да се снабди с изпълнителен лист въз основа на извлечение от счетоводните си книги и да пристъпи към принудително събиране на вземането си като насочи изпълнението върху цялото имущество на Картодържателя по установения в закона ред. Картодържателят дължи законна лихва от датата на подаване на заявлението за заповед за изпълнение.

20.3. Основният и допълнителният/те Картодържатели и Поръчителят се задължават да покрият всички съдебни разходи, съответните признати възнаграждения на адвокатите на Банката и евентуалните разходи за принудително изпълнение, в

случай на извънсъдебни или съдебни иски за изплащане на претенциите на Банката.

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

20.5. (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) Банката и Картодържателят се съгласяват, че във всеки един момент от действието на Договора и настоящите Условия, Банката има право едностранно да прехвърли договорните отношения с Картодържателя, включително, но не само всичко свои вземания по Договора, на дружества или институции от групата на Eurobank Group (Юробанк Груп), към която принадлежи Банката, или на други финансови или нефинансови институции или дружества, включително такива, чиято дейност включва секюритизация. Картодържателят дава съгласието си и оправомощава Банката, в случай на прехвърляне на вземанията по Договора, Банката да прехвърли и предостави на новия кредитор и всяка информация, свързана с издаването и използването на Картата, представляваща банкова тайна. Банката се задължава в случай на прехвърляне да уведоми Картодържателя за новия кредитор, освен ако Банката продължава да администрира Договора по споразумение с новия кредитор, като прехвърлянето ще има действие спрямо Картодържателя при уведомяването му от страна на Банката.

## 21. ОБЕЗПЕЧЕНИЯ

21.1. С подписването на Договора Поръчителят се задължава да отговаря солидарно с основния и допълнителния/те Картодържатели пред Банката за изпълнението на което и да е задължение, произтичащи от Договора и настоящите Условия, до окончателното погасяване на всички задължения, включително и когато Банката обяви задълженията за предсрочно и изцяло изискуеми. Поръчителят се задължава спрямо Банката да отговаря и за всички последици от неизпълнението на главното задължение от страна на основния и допълнителния/те Картодържатели, включително за разноските по събирането му и за всички вреди, претърпени от Банката в резултат от неизпълнението.

21.2. Поръчителят остава задължен и след крайния срок за погасяване на всички задължения на основния и допълнителния/те Картодържатели по Договора и настоящите Условия, без да е необходимо Банката да предявява иск срещу основния или допълнителния/те Картодържатели, в шестмесечен срок от настъпване на падежа, за да запази правата си спрямо Поръчителя.

## 22. ПРОМЯНА НА УСЛОВИЯТА

22.1. (Изм., в сила от 06.09.2018 г.) Банката има правото да променя едностранно настоящите Условия, включително и всички приложения към тях, при спазване на разпоредбите на приложимото законодателство, включително, но не само, в случаите когато това се налага от промяна в приложимото законодателство, промяна в практиките на Банката по предлагането на услугите предмет на настоящите условия или промяна в спецификата на самите услуги. Банката се задължава да предостави на разположение на Картодържателя промените в Условията чрез публикуването им на дълготраен носител – интернет сайта на Банката на адрес <https://www.postbank.bg/>, в срок не по-малко от два месеца преди датата, на която промените ще влязат в сила. Банката информира допълнително Картодържателите за промените преди влизането им с сила чрез съобщения в банковите си салони и в Месечните извлечения. В случаите, в които Титулярът не е потребител по смисъла на ЗПУПС промените в тези Общи условия влизат в сила спрямо него от момента от приемането им от Банката, освен ако в съответствие с решението за приемането им или в съответствие с приложимото законодателство не следва да влезнат в сила на по-късна дата.

22.2. Ако Картодържателят не приема предложените промени, той има право да възрази като прекрати Договора по реда на чл. 13.1, в рамките на двумесечния срок по чл. 22.1, без да дължи разноси или обезщетение за прекратяването. В случай че Картодържателят не възрази срещу измененията по реда на предходното изречение в срока по чл. 22.1., счита се, че изменените Условия са приети от Картодържателя и той е обвързан с тях от момента навлизането им в сила.

22.3. Когато промените в Условията се отнасят до приложима лихва или обменен курс и са по-благоприятни за Картодържателя, 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 преди влизането му в сила.

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

## 23. ЧАСТИЧНА НЕВАЛИДНОСТ. ОТКАЗ ОТ ПРАВА

23.1. Евентуалната недействителност на една или повече от разпоредбите на настоящите Условия не засяга валидността на останалите разпоредби и на Договора.

23.2. Пропускът на Банката да упражни или принудително да реализира правата си не може да се тълкува като отказ от тях.

## 24. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ, ПОДСЪДНОСТ И ПРИЛОЖИМО ПРАВО

24.1. (Изм., в сила от 02.02.2021 г.) Картодържателят 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, в писмена форма и на хартиен носител или с електронно съобщение по електронна поща. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в срока по предходното изречение по независещи от нея причини, тя изпраща на Картодържателя отговор, в който ясно посочва причините за забавата, както и срока, в който Картодържателят ще получи решението ѝ. Във всички случаи срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата. Когато Банката не се произнесе в предвидените по-горе срокове, както и когато решението не удовлетворява Картодържателя, 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. Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и условията за нейното сезиране е налична на интернет страницата на Банката – [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg), секция „Връзки с клиенти“, в нейните финансови центрове, както и на интернет страницата на Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите – <https://abanksb.bg/pkps/>. При възражения, свързани с използването на Картата и извършените с нея Трансакции се прилага специалния ред, посочен в чл. 11 от настоящите Общи условия..

24.2. Всички искове, спорове или разногласия между Банката и Картодържателя, породени от отношенията, установени с настоящите Условия, се решават по взаимно съгласие, а в случай че такова не бъде постигнато, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд. За всички неуредени с Договора и настоящите Условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

## 25. ДРУГИ УСЛОВИЯ.

25.1. В случай че Картата, издадена преди 10.04.2013 г., има Допълнителен кредитен лимит за покупки на

равни месечни вноски, с влизането в сила на настоящите Общи условия Допълнителният кредитен лимит може да бъде прехвърлен по преценка на Банката изцяло или частично към Основния кредитен лимит, като техния сбор формира Кредитния лимит на Картата по смисъла на настоящите Общи условия. Прехвърлянето на Допълнителния кредитен лимит и определянето на размера на новия Кредитен лимит се извършва от Банката към съответната дата на влизане в сила на настоящите Общи условия, като Банката уведомява Картодържателите за размера на новия Кредитен лимит посредством Месечните извлечения.

25.2. В случаите на прехвърляне на Допълнителния кредитен лимит по чл. 25.1., задълженията за непогасени месечни вноски по Допълнителния кредитен лимит на Картата, ако има такива, след влизането в сила на настоящите Общи условия ще продължат да бъдат начислявани от Банката ежемесечно по Кредитния лимит на Картата, без да се променя техния размер и падеж.

25.3. (Изм., в сила от 13.04.2019 г.) Считано от 08.08.2016 г. кредитни карти Visa Gold и Visa Classic ще бъдат издавани, заменяни или подновявани само като безконтактни Карти от съответния вид.

25.4. (Предишен чл. 25.3, изм. в сила от 13.04.2019 г.) Считано от 14.02.2017 г. Банката преустановява издаването и преиздаването на следните Карти - American Express Gold, American Express Green и EuroLine American Express. Посочените Карти ще могат да бъдат ползвани до 14.07.2017 г. вкл., като след посочената дата ще бъдат деактивирани. Съответната Карта ще бъде деактивирана и преди посочената в предходното изречение дата, в случай че бъде блокирана на някое от основанията, посочени в настоящите Общите условия, както и в случай на изрично писмено искане от Картодържателя. Банката предоставя възможност за замяна на всяка Карта от посочените в настоящата клауза видове с Карта от друг вид, издавана от Банката, по ред и при условия, изрично уговорени с допълнително споразумение към Договора.

25.5. (Нов, в сила от 13.04.2019 г.) Считано от 13.04.2019 г. Банката преустановява издаването, подновяването и преиздаването на Карти Visa Electron. Посочените Карти ще могат да бъдат ползвани до изтичането на срока на Картата, посочен на лицевата ѝ страна, след което ще бъдат деактивирани. Съответната Карта ще бъде деактивирана и преди изтичането на срока ѝ, в случай че бъде блокирана на някое от основанията, посочени в настоящите Общите условия, както и в случай на изрично писмено искане от Картодържателя. Банката предоставя възможност за замяна на всяка Карта Visa Electron с Карта Visa Classic, издавана от Банката, по

ред и при условия, изрично уговорени с допълнително споразумение към Договора.

25.6. (Изм., в сила от 06.09.2018 г., предишен чл. 25.4, изм. в сила от 13.04.2019 г.) Настоящите Общи условия представляват предварителна информация за потребителя по смисъла на чл. 60 от ЗПУПС. Същите са налични по всяко време на дълготраен носител - интернет сайта на Банката на адрес [www.postbank.bg/](http://www.postbank.bg/), както и на хартиен носител във всеки офис на „Юробанк България“ АД.

25.7. (Изм., в сила от 02.09.2021 г.; предишен чл. 25.5, изм. в сила от 13.04.2019 г.) Настоящите Общи условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на кредитни карти са публикувани на интернет сайта на Банката на адрес <https://www.postbank.bg> и са в сила от 10.04.2013 г., с последни изменения и допълнения в сила от 02.09.2021 г. за съществуващи Картодържатели на Карти, издадени въз основа на Договор за издаване на Кредитна карта, сключен преди 08.02.2021 г.

25.8. (Предишен чл. 25.6, изм. в сила от 13.04.2019 г.) Измененията от 10.08.2015 г. в чл. 10 от настоящите Общи условия относно приложимата лихва по Договора, влизат в сила за Картодържатели, сключили Договор преди 10.08.2015 г., само след подписване на съответен анекс към Договора. До подписване на съответния анекс, за тези Картодържатели се прилагат условията за определяне на приложимата лихва, посочени в чл. 10 от Общите условия в тяхната редакция от 01.06.2015 г., публикувана в архив на интернет сайта на Банката на адрес [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg).

**ПРИЛОЖЕНИЕ No 1 към Общи условия на „Юробанк България“ АД за издаване и използване на кредитни карти VISA, MASTERCARD и AMERICAN EXPRESS**

<b>1.</b>	<b>Условия</b>	<b>Visa Classic</b>
1.1.	Такса за разглеждане на заявление за кредитна карта на основен картодържател	45 лв.
1.2.	Такса за разглеждане на заявление за кредитна карта на допълнителен картодържател	20 лв.
1.3.	Годишна такса за обслужване на платежен инструмент на основен картодържател	45 лв.
1.4.	Годишна такса за обслужване на платежен инструмент на допълнителен картодържател	20 лв.
1.5.	Обезщетение за надвишаване на кредитния лимит	5% от размера на надвишението, мин. 2 лв.
1.6.	Такса за неоснователна рекламация	30 лв.
1.7.	Такса при блокиране на карта и/или лимити по вина и небрежност на картодържателя	15 лв.
1.8.	Такса доставка на карта и/или ПИН до адрес за кореспонденция в България	30 лв. (с вкл. ДДС)
1.9.	Такса за експресна доставка на карта и/или ПИН в България	50 лв. (с вкл. ДДС)
1.10.	Такса за експресна доставка на карта и/или ПИН в чужбина	200 лв. (с вкл. ДДС)
1.11.	Такса за преиздаване на картата по искане на Картодържателя	20 лв.
1.12.	Такса за преиздаване на ПИН по искане на Картодържателя	10 лв.
1.13.	Такса за разглеждане на искане за промяна на параметри по договора	20 лв.
1.14.	Такса за издаване/ преиздаване на кредитна карта до 1 час*	100 лв.
<b>2.</b>	<b>Такси при ползване</b>	
2.1.	Такса за използване на картата за покупки на стоки и услуги	0 лв.
2.2.	Такса за използване на картата за теглене в брой от банкомат/терминално устройство за самообслужване на Пощенска банка	3 лв. + 3% от стойността на трансакцията
2.3.	Такса за използване на картата за теглене в брой от банкомат на друга банка в България	6 лв. + 3% от стойността на трансакцията
2.4.	Такса за използване на картата за теглене в брой от банкомат в чужбина в ЕИП <sup>1</sup> в EUR	6 лв. + 3% от стойността на трансакцията
2.5.	Такса за използване на картата за теглене в брой от банкомат в чужбина извън ЕИП или в страна от ЕИП във валута различна от EUR	10 лв. + 3% от стойността на трансакцията
2.6.	Такса за използване на картата за теглене в брой от офис на Пощенска банка	3 лв. + 3% от стойността на трансакцията
2.7.	Такса за използване на картата за теглене в брой от друг банков офис в страната и чужбина	10 лв. + 3% от стойността на трансакцията
2.8.	Такса за използване на картата за превод чрез ePay/B-Pay към друга платежна сметка и/или друг платежен инструмент	3% от стойността на трансакцията
2.9.	Такса за използване на Картата за: (i) трансакции за залагания и хазарт, в това число и в Интернет; (ii) покупка на инструменти, представляващи алтернатива на пари в брой (в това число, но не само: чипове в казино, чуждестранна валута, чекове, акции, финансови инструменти, електронни пари и др. под.); (iii) парични преводи с Картата към друга платежна сметка и/или друг платежен инструмент или погасяване на задължения по кредит/ кредитна карта	1% от стойността на трансакцията
2.10.	Такса при получаване на суми по картата от залагания и хазарт	1% от стойността на трансакцията
2.11.	Такса за хартиено извлечение по пощата	3 лв. (с вкл. ДДС)
2.12.	Такса за дубликат на месечно извлечение	3 лв. (с вкл. ДДС)
2.13.	SMS или друго електронно съобщение, изпращано от Банката (в предвидените от Общите условия случаи) на телефонния номер на Картодържателя	0,12 лв. (с вкл. ДДС)
<b>3.</b>	<b>Такса за разсрочване на трансакции на равни месечни вноски</b>	
3.1.	При разсрочване на 3 равни месечни вноски	3% от стойността на трансакцията мин. 5 лв.
3.2.	При разсрочване на 6 равни месечни вноски	4% от стойността на трансакцията мин. 10 лв.
3.3.	При разсрочване на 9 равни месечни вноски	5% от стойността на трансакцията мин. 15 лв.
3.4.	При разсрочване на 12 равни месечни вноски	6% от стойността на трансакцията мин. 20 лв.
<b>4.</b>	<b>Такси и лимити за 24 часа за използване на услугата „Дигитална зона за експресно банкиране“</b>	

\* Услугата се предлага в избрани финансови центрове на Банката, списък с които е публикуван на сайта на Банката.

<sup>1</sup> ЕИП означава Европейско Икономическо Пространство. ЕИП включва страните от ЕС и страните от Европейската Асоциация за свободна търговия (ЕАСТ) – Исландия, Лихтенщайн и Норвегия.

4.1.	Такса за теглене на суми от сметка, на всяко теглене	0.35% от сумата, мин. 3 лв.
4.2.	Такса за вътрешнобанкови преводи в лева между сметки на двама клиенти	1.25 лв.
4.3.	Такса за вътрешнобанкови преводи в лева между сметки на един клиент	1 лв.
4.4.	Такса за междубанкови изходящи преводи през БИСЕРА	2.50 лв.
4.5.	Такса за междубанкови изходящи преводи през RINGS	16 лв.
4.6.	Такса за отпечатване на справка/ извлечение по сметка/ кредитна карта	5 лв.
4.7.	Такса за преводи/ разплащания в евро между сметки на двама клиенти	1 EUR
4.8.	Такса за преводи/ разплащания в евро между сметки на един клиент	1 EUR
4.9.	Такса за кредитен превод в EUR, нареден към страна в ЕИП с обикновен валюр	2.50 лв.
4.10.	Такса за кредитен превод в EUR, нареден към страна в ЕИП с валюр същия ден (супер експрес)	16 лв.
4.11.	Плащане на комунални услуги и местни данъци и такси от сметка /на транзакция/	0.25 лв.
4.12.	Плащане на комунални услуги и местни данъци и такси от кредитна карта	Без такса
4.13.	Лимит за внасяне на пари в брой по сметка	3000 лв.
4.14.	Лимит за теглене на пари в брой от сметка	3000 лв.
4.15.	Лимит за вътрешнобанкови преводи между сметки на един клиент	25 000 лв.
4.16.	Лимит за вътрешнобанкови преводи между сметки на двама клиента и/или междубанкови преводи	15 000 лв.
<b>5. Дневни лимити за трансакция</b>		
24-часов лимит за теглене на пари в брой		1000 лв.
<b>6. Минимална месечна вноски</b>		
Минимална месечна вноски (плащане)		3% от общо дължимата сума, мин. 15 лв.
<b>7. Годишен лихвен процент</b>		
Годишен лихвен процент при покупки, при теглене на пари в брой и при превод чрез ePay.bg/ V-Pay и при начисляване на таксите по т. 1.6., т. 1.7., т. 1.13., т. 2.2.-2.7. вкл. и т. 3. по-горе.		18.9%
Обезщетение за просрочие, изчислено върху дължимите плащания на годишна база		Основен лихвен процент на БНБ + десет процентни пункта
<p>ГПР е 31.73%, изчислен съгласно чл. 10.6 от Общите условия при следните допускания: 1) максимален кредитен лимит от 3000 лв., усвоен изцяло чрез теглене на пари в брой на банкомат на Пощенска банка, 2) при годишен лихвен процент 18.9%; 3) начислени: такса за разглеждане на заявление за кредитна карта на основен картодържател, такса за използване на картата за теглене на пари в брой; 4) изплащане на посочения усвоен лимит на 12 равни по размер месечни вноски, всяка в размер на 287.83 лв. Обща сума дължима от клиента: 3453.92 лв.</p>		
Име и фамилия Картодържател .....Подпис..... Дата..... Име и фамилия Картодържател на допълнителна кредитна карта .....Подпис..... Дата..... Име и фамилия Поръчител .....Подпис..... Дата.....		
Служител приел и сверил документите: Име и фамилия ..... Подпис ..... Дата.....		
<b>За „Юробанк България“ АД, София, по пълномощие:</b> Име и фамилия ..... Подпис ..... Дата.....		