

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА ОББ АД ЗА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ЗА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА

### I. ПРЕДМЕТ

1.1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията между ОБЕДИНЕНА БЪЛГАРСКА БАНКА АД (наричана Банката или ОББ), регистрирана в Търговския регистър към Агенция по вписванията, ЕИК 000694959, с надзорен орган Българска народна банка, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Витоша“ № 89Б, електронен адрес [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) и ползвателя на платежни услуги, (наричан още и Клиент), притежаващ качеството потребител, по повод платежни услуги и свързани с тях платежни инструменти, както следва:

1.1.1. откриване, обслужване и закриване на платежни (разплащателни) и на други банкови сметки. Банковите сметки могат да бъдат платежни, както и неплатежни (сметки, откривани само за съхранение на парични средства или за обслужване на кредити);

1.1.2. извършване на разплащания чрез използване на предлаганите от ОББ платежни инструменти, независимо от наличието на банкова сметка;

1.1.3. подаване на платежни нареждания за кредитни трансфери;

1.1.4. подаване на нареждания и съгласия за директен дебит;

1.1.5. извършване на касови операции и налични преводи;

1.1.6. достъп до сметки и банкови карти чрез онлайн и мобилно банкиране;

1.1.7 (заличен, в сила от 12.06.2022г.);

1.1.8. (заличен, в сила от 27.05.2020г.);

1.1.9. (изм. на 06.07.2020г., в сила от 08.09.2020г.) даване на съгласия относно сметки и карти и справочни услуги чрез

Контактен център за клиенти;

1.1.10. подаване на нареждания за периодични преводи;

1.1.11. други, които Банката може да създаде за ползване от Клиента.

1.2. Отношенията между Банката и Клиента по повод платежни услуги са описани в настоящите Общи условия, съставени от общи раздели, отнасящи се до всички

платежни услуги и инструменти, както

и специални раздели, описващи спецификите на отделните видове платежни услуги и свързани с тях платежни инструменти, с изключение на изрично посоченото в Преходните и заключителни разпоредби на настоящите Общи условия.

1.2.1. Информация за уреждане на взаимоотношения между ОББ и наследници на починали клиенти са неразделна част от тези Общи условия и са достъпни на е-адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg).

1.2.2. Условията за ползване на разрешен кредитен лимит, приложими за кредитни карти са неразделна част от тези Общи условия, по отношение на договори за кредитни карти, сключени с „Обединена българска банка“ АД, ЕИК 000694959 преди 23.07.2014г; достъпни са на е-адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg)

1.2.3. (нов, приет на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.). Отношенията между Банката и Клиента, свързани с издаването и използването на платежни дебитни и кредитни карти се уреждат с Общи условия за издаване и използване на платежни дебитни и кредитни карти, неразделна част от договора за издаване на съответната платежна карта.

1.3. (изм. на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.). За всяка сметка, както и за някои видове платежни инструменти (банкови карти, онлайн и мобилно банкиране) се сключва отделен договор, в който са посочени характеристиките на платежната услуга или платежния инструмент. Подписът на клиента или на друго оправомощено да се разпорежда със сметката лице под договора за откриване за сметка и/или във въпросника за идентификация на клиент се приема от Банката и Клиента за спесимен от подписа на съответното лице.

1.4. Към банковите сметки, които не се използват за разплащане, се прилагат правилата за еднократни операции, регламентиращи условията за извършване на вноски и тегления от тях.

1.5. Тарифата за таксите и комисионите на ОББ АД (ТТК) и Тарифата за лихвените условия на ОББ АД (ТЛУ), наричани общо Тарифите, са неразделна част от настоящите Общи условия.

## II. КОМУНИКАЦИЯ МЕЖДУ КЛИЕНТА И БАНКАТА - ЗАПОЗНАВАНЕ С УСЛОВИЯТА, УВЕДОМЛЕНИЯ, СЪОБЩЕНИЯ, ИЗВЛЕЧЕНИЯ

### Запознаване с условията на Банката за разплащателни услуги и изменения в тях

2.1. Настоящите Общи условия и Тарифите на Банката (в частта им, приложима за съответната платежна услуга или платежен инструмент) се предоставят на дълготраен носител на Клиента преди сключване на Договор за откриване на сметка, издаване на платежен инструмент или платежна услуга, както и при поискване от негова страна. Основен способ за предоставяне на информация на дълготраен носител, отнасяща се до всички Клиенти, е публикуването на съответните документи на електронната страница на Банката [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg), като Клиентът има задължение редовно да се информира за актуалните условия на Банката за платежни услуги от електронната страница или в клоновете на ОББ.

2.1.1. В банковите салони Общите условия и Тарифите се държат на разположение на Клиента на хартиен носител.

2.1.2. На електронния адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) на специално обособено информационно поле по всяко време са достъпни Общите условия, Тарифите на Банката и всяка друга информация, свързана с платежните услуги, важна за Клиента.

2.2. При подписване на Договора за съответната сметка, платежен инструмент или услуга, Клиентът декларира, че са му предоставени настоящите Общи условия и съответните приложими към тях части от Тарифите, запознал се е с тях и е взел информирано решение за сключването на Договора.

2.3. Банката полага дължимата грижа да уведомява Клиентите за всички промени в тези Общи условия и Тарифите относно условията за извършване на разплащания, като изнася информация за това не по-късно от два месеца преди влизане в сила на промените по един или няколко от посочените начини:

2.3.1. подробна информация, включваща всички изменения:

а. на обособени места в банковите салони;

б. на електронния адрес на ОББ

[www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) на обособеното за тази цел информационно поле, съгласно т. 2.1.2 по-горе;

2.3.2. информация за наличие на промени:

а. в месечното извличение до Клиента, като информирането ще се счита за извършено от деня, в който той е могъл да получи извличението;

б. (заличен, в сила от 27.05.2020г.)

2.4. Промяната влиза в сила на датата, посочена в обявлението на Банката, и се отнася до всички ползватели на платежни услуги на ОББ. В случай на несъгласие с промените, Клиентът има право да прекрати рамковия договор по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.

2.5.1. Минималният двумесечен срок по чл.62, ал.1 от Закона за платежните услуги и платежните системи не се прилага в случаите на добавяне на нова услуга или разширяване на каналите за достъп до налична услуга, тоест за случаи, в които Банката добавя нови условия или предлага по-благоприятни условия от тези преди промяната.

2.5.2. (заличен, в сила от 27.05.2020г.)

### Промяна на лихвени условия по депозитни банкови сметки (срочни депозити)

2.6. При промяна на прилагани от Банката лихвени условия по депозити, открити преди датата на промяната, актуализацията на лихвените условия се извършва след настъпване на падежа и касае следващия договорен срок на депозита.

### Индивидуална информация - извличения за движение по сметки и операции с платежни инструменти

2.7. (изм. на 01.07.2019г., в сила от 22.07.2019г., на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) Клиентът има достъп до индивидуалната информация за движения и наличност по сметка и информация за операции с платежен инструмент в зависимост от уговореното в съответния договор за сметка/платежен инструмент и в настоящите

Общи условия - за получаване на хартиен носител в клон на Банката, или на разположение за преглед и разпечатване - в потребителския профил на Клиента в платежния портал UPAY ([www.ubbpay.bg](http://www.ubbpay.bg)), в онлайн/мобилно банкиране, или по електронна поща – на посочен от Клиента валиден адрес за електронна поща.

2.7.1. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) Клиентът може да заяви получаването на уведомление за наличие на ново извличение в потребителския му профил в платежния портал UPAY, като активира услугата чрез платежния портал UPAY ([www.ubbpay.bg](http://www.ubbpay.bg)). Уведомленията за наличие на ново извличение по сметка се изпращат само на електронен адрес, верифициран от Банката, като услугата не се таксува.

2.7.2. Клиентът има задължението да информира Банката, в случай че не получава извличение по договорения/заявения начин. В случай на неполучено извличение, за което Банката не е информирана и е изтекъл повече от един период от договорения срок за получаването му, се счита, че Клиентът е действал с небрежност и не е положил дължимата грижа да получи информация за извършените трансакции, освен ако докаже, че е бил в обективна невъзможност да уведоми Банката или да се запознае с движението по сметката си/трансакциите по платежния си инструмент.

2.7.3. Ако Клиентът посочи непълен или погрешен адрес, както и ако не уведоми писмено или чрез обаждане до Контактния център за клиенти Банката за промяна на своя адрес, всички съобщения и покани, изпратени от Банката до Клиента, за които това е избраният начин на уведомяване, на посочения адрес, се считат за редовно връчени. Ако Клиентът не бъде намерен два пъти в различни дни на посочения от него адрес за връчване на изпратено от Банката уведомление (независимо от неговия характер), то уведомлението се счита за редовно връчено

2.7.4. (изм. на 01.07.2019г., в сила от 22.07.2019г.) Извличение при поискване може да бъде получено във всеки клон на Банката. При получаването му, Банката изпраща безплатно текстово съобщение на мобилния телефон на Клиента, регистриран в Банката, съдържащо

информация за баланса по сметката съобразно извличението.

2.7.5. Информация за движение по сметка/извършени трансакции за текущ период (обхващащ текущия и предходния месец) може да се получи и чрез Контактния център за клиенти, съгласно настоящите Общи условия.

2.7.6. ( в сила от 31.10.2018г.) Банката предоставя най-малко веднъж годишно при поискване в клон на Банката от страна на Клиента отчет за всички начислени такси и ако е приложимо, информация относно лихвените проценти за овърдрафт по платежната сметка, кредитен лихвен процент по платежната сметка и общия размер на натрупаната лихва за съответния период за услугите, свързани с платежната сметка.

2.7.7. (нов, приет на 01.07.2019г., в сила от 22.07.2019г.) Банката изпраща веднъж годишно безплатно текстово съобщение на мобилния телефон на Клиента, регистриран в Банката, съдържащо информация за баланса по сметките на Клиента, по които не е имало движение през предходната календарна година.

2.8. Всеки Клиент на онлайн банкиране, съгласно условията на Банката за този вид услуга, може да получи информация за движение по сметката си/трансакции с платежния си инструмент в личния си потребителски профил в онлайн банкиране за периода след подписване на Договора за онлайн банкиране и след включване на сметката за ползване чрез този канал.

2.9. Всеки Клиент на ОББ, регистриран и идентифициран като такъв в платежния портал UPAY ([www.ubbpay.bg](http://www.ubbpay.bg)), получава достъп до информация за движение по сметка и трансакции с кредитна карта/ОК карта в личния си потребителски профил. На клиентите, регистрирани в UPAY и идентифицирани като клиенти на ОББ, Банката изпраща уведомление за наличие на ново извличение по кредитна карта или ОК карта, без да се изисква допълнителна заявка за това. Електронно извличение по сметка се изпраща след заявяване на услугата в платежния портал UPAY. Уведомленията се изпращат на верифицирания и посочен в UPAY електронен адрес. За използването на платежния портал UPAY се прилагат Общите условия на ОББ АД за платежен портал за клиенти - физически лица.

2.10. (заличен, в сила от 27.05.2020г.).

2.11. Комуникацията между страните по този Договор е насрещна и взаимна, с оглед на което Клиентът е длъжен периодично (поне веднъж на два месеца) да се осведомява за промените или новите моменти в платежните услуги, които ОББ предлага чрез сайта на Банката, в клоновата мрежа или на телефона на Контактния център за клиенти. Неизпълнението на това задължение се счита за нарушение на тези Общи условия и конкретния договор.

2.12. Клиентите, които са предоставили и верифицирали свой електронен адрес, получават информация за използваните от тях продукти и услуги, както и актуална информация за други предлагани от Банката продукти и услуги. Верификацията на електронен адрес се извършва чрез онлайн банкиране или чрез платежния портал UPAU. Всички съобщения във връзка с платежни продукти и услуги, изпратени от Банката до Клиента на регистрирания от него и верифициран от Банката електронен адрес, се считат за надлежно връчени.

### **III. УСЛОВИЯ ЗА РЕГИСТРАЦИЯ И ИДЕНТИФИКАЦИЯ НА КЛИЕНТИ ПРИ СКЛЮЧВАНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ОТКРИВАНЕ НА СМЕТКИ/ИЗДАВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ И ФИНАНСОВИ УСЛУГИ ОТ РАЗСТОЯНИЕ**

#### **Идентификация на Клиентите**

3.1.1. (изм. на 03.02.2020г., в сила от 01.04.2020г.)  
Съгласно приложимото законодателство, Банката идентифицира и проверява клиентите, като изисква съответните документи, които служат за удостоверяване на самоличността им. Идентифицирането на клиенти може да се извършва и дистанционно чрез специализираното приложение за мобилни устройства (Мобилно банкиране) на Банката, и съвместимите с него средства за дистанционна идентификация, предоставяни от доставчици на средства за дистанционна идентификация, при спазване на приложимото законодателство.

3.1.2. (изм. на 03.02.2020г., в сила от 01.04.2020г., изм. на 07.03.2023г., в сила от 07.05.2023г.)  
Клиентът се легитимира с валиден документ за самоличност със снимка, издаден от държавата, чиито гражданин е, както следва: български граждани – лична карта; граждани на страна членка на Европейския съюз и Швейцария – лична карта; международен паспорт; граждани на държава извън Европейския съюз – международен паспорт; бежанци и лица с хуманитарен статут – карта на бежанец; карта на чужденец, получил убежище; карта на чужденец с хуманитарен статут; временна карта на чужденец; удостоверение за пътуване зад граница на бежанец; удостоверение за пътуване зад граница на чужденец, получил убежище; удостоверение за пътуване зад граница на чужденец с хуманитарен статут; удостоверение за пътуване зад граница на лице без гражданство. При дистанционна идентификация клиентът се легитимира с валидна лична карта и декларира/попълва всички необходими данни и факти чрез електронно волеизявление, подписано с квалифициран Електронен подпис, издаден от доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги. За чужденци с разрешено пребиваване в страната се изисква и разрешение за пребиваване (продължително или постоянно), издадено от органите на МВР. При последващо обслужване клиентът се представя с документа, с който е извършена първоначалната идентификация или с преиздаден документ от същия вид.

Дистанционно идентифициране за чужденци не се допуска.

3.1.3. (изм. на 03.02.2020г., в сила от 01.04.2020г.)  
Представителите на местните или чуждестранни физически лица, упълномощени да откриват/закриват сметки, както и да извършват операции от тяхно име и за тяхна сметка подлежат на същата идентификация/верификация, приложима към Клиента.

Дистанционно идентифициране по пълномощие не се допуска.

3.1.4. Клиентът, съответно неговият представител се съгласява Банката да снесе копие от документа му за самоличност за своя архив и да го въведе в своята електронна система.

3.2. Заедно с документа за самоличност, Банката може да изиска от Клиента/ представителят му и други документи, както и попълване на определени декларации с оглед на конкретния продукт, спазване на нормативни изисквания или прилагане на добри банкови практики

3.3.1. Клиентът е длъжен да уведоми, (чрез официални или нотариално заверени частни документи), Банката за всяка промяна на фактите и обстоятелствата, представляващи нормативно изискване за откриване на сметка, които биха довели до промяна в идентификационните данни и констатирани обстоятелства при първоначалната регистрацията в основната банкова система. При неяснота в данните относно Клиента, Банката може да откаже извършване на трансакция до надлежно удостоверяване на настъпилите промени в данните.

3.3.2. При сключване на Договор за откриване на нова сметка/издаване на нов платежен инструмент Клиентът предоставя само актуализирани данни, ако са настъпили промени след първоначалната регистрация или данни, изисквани според спецификите на Договора за съответния платежен инструмент.

3.4. Банката има право да откаже регистрация на Клиент, съответно откриване на сметка, без да е задължена да мотивира причините за отказа.

#### **Условия за работа с упълномощени от Клиента лица**

3.5.1. Разпореждане със сметка от пълномощник се допуска във всички клонове, в случай че упълномощителният акт е депозиран в електронната система за пълномощни на ОББ. Клиентът има възможност в пълномощното да ограничи клоновете, от които негов пълномощник се разпорежда. Пълномощното се предоставя от упълномощеното лице в оригинал или нотариално заверен препис, снет от оригинала.

3.5.2. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.(изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) При разпореждане със суми по сметката от пълномощник, той трябва да се легитимира с документа за самоличност, описан в пълномощното. Банката приема легитимация на пълномощника и с преиздаден документ (при изтичане на

срока на валидност на описания в пълномощното). От пълномощното следва ясно да личи волята на Клиента за разпореждане от пълномощника със сумите по сметката. .

3.5.3. Откриване на сметка от преупълномощено лице не се допуска. Извършване на операции от преупълномощено лице по вече открита сметка се допуска само в случай, че Клиентът е посочил в първоначалното пълномощно правото на упълномощеното лице да преупълномощава.

3.5.4. Ако пълномощното съдържа сложни хипотези, лимити на суми или др. специфични ограничения или изисквания на Клиента, Банката може да изиска откриване на сметка със специален режим, съгласно т. 4.1.3. от настоящите Общи условия или да откаже обслужване на Клиента.

3.5.5. В случай че Банката не е известена предварително и писмено от Клиента, че от негово име ще се яви пълномощник, както и относно обема на неговите правомощия, и в представеното пълномощно се съдържат неясни за приложение текстове, както и ако от момента на съставяне или последно използване на пълномощното е изминал значителен период от време, както и в други, изрично посочени в настоящите Общи условия случаи, Банката може да откаже обслужването на пълномощника, без да обосновава тълкуването на упълномощителните клаузи.

3.5.6. (изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) При промени в лицата, упълномощени да се разпореждат със сумите по сметката, Клиентът е длъжен незабавно и лично да уведоми Банката, като съответно се прилагат разпоредбите на т. 3.8.1. – т.3.8.4. от настоящите Общи условия.

3.5.7. (изм. на 07.03.2023г., в сила от 07.05.2023г., изм. на 02.05.2023г., в сила от 07.05.2023г.) При спазване на уговореното в т. 3.7.5.1, Банката приема, че пълномощни за разпореждане с разплащателни сметки и спестовни влогове се отнасят и до депозити, открити към тях.

3.5.8. (изм. на 07.03.2023г., в сила от 07.05.2023г., изм. на 02.05.2023г., в сила от 07.05.2023г.) Извън случаите по т.3.7.5.1., Банката не приема пълномощни от Клиенти, ако датата на заверка на подписа на Клиента е преди повече от

пет години от датата на явяване на пълномощника в Банката.

3.5.9. (заличен, в сила от 07.05.2023г.)

**Пълномощни с нотариална заверка на подписа, пълномощни, заверени от българските консулски длъжностни лица в чужбина; пълномощни, заверени от органи на местната администрация в Република България и съдии по вписванията; пълномощни, заверени от чуждестранни нотариуси**

3.6.1. (изм. на 16.03.2020г, в сила от 27.05.2020г.) За получаване на средства за автентикация за достъп до онлайн и мобилно банкиране, Банката не приема пълномощни със заверка на подписа на Клиента, извършена от органи на местната администрация в Република България и съдии по вписванията по реда на чл. 83 от Закона за нотариусите и нотариалната дейност, както и чуждестранни нотариуси.

3.6.2. (изм. на 25.01.2021г, в сила от 28.01.2021г.) Банката приема пълномощни за присъствено разпореждане със средства на Клиента, извършвано чрез пълномощник с пълномощно, заверено от български нотариус или от органи на местната администрация в Република България и съдии по вписванията по реда на чл. 83 от Закона за нотариусите и нотариалната дейност, както и от пълномощни, заверени от българските консулски длъжностни лица в чужбина, а от чуждестранни нотариуси - само от Съединените американски щати, Канада, Обединено кралство Великобритания и Северна Ирландия и страните от Европейския съюз.

3.6.3. (изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) Пълномощни, както и други официални документи, съставени в чужда държава, се представят пред Банката заверени в българско посолство или консулство в съответната държава или легализирани, съответно придружени с "апостил" и преведени на български език от заклет преводач, с нотариална заверка на подписа на преводача.

### **Упълномощаване по повод платежни инструменти за отдалечен достъп**

3.7.1. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г., изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) Платежните инструменти за отдалечен достъп-онлайн и мобилно банкиране, се ползват лично от Клиента. Клиентът има право да упълномощава трети лица да осъществяват достъп и да се разпореждат със сметките му посредством тези платежни инструменти, при спазване на предвиденото в настоящите Общи условия. Упълномощените по реда на предходното изречение лица нямат право да преупълномощават трети лица за работа в онлайн/мобилно банкиране.

3.7.2. (изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) Банката приема пълномощни за подписване на договор от името на Клиента, както и за получаване на платежен инструмент и неговите персонализирани защитни характеристики след издаването/преиздаването му от Банката, при спазване на уговореното в настоящите Общи условия и при условие че в пълномощното се съдържа изрична клауза за такива действия. Пълномощното следва да е заверено от български нотариус или българско консулско длъжностно лице в чужбина

3.7.3. (изм. на 16.03.2020г, в сила от 27.05.2020г., изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) Заявяване и промяна на номер на мобилен телефон за получаване на персонализирани защитни характеристики - SMS пароли/кодове за активация и верификация при ползване на онлайн/мобилно банкиране се извършва лично от Клиента, а от пълномощник на Клиента - само ако пълномощникът е изрично упълномощен за това действие с пълномощно, заверено от български нотариус или от българско консулско длъжностно лице в чужбина, като в пълномощното следва да е посочен номер на конкретен мобилен телефон.

3.7.4. (заличен, в сила от 27.05.2020г.)

**Пълномощни за разпореждане в клон на Банката, изготвени върху образец на Банката и подписани пред банков служител**

3.7.5. (нов, приет на 07.03.2023г, в сила от 07.05.2023г., изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.). Банката приема пълномощни за разпореждане със средствата на Клиента в клон на Банката, извършвано чрез пълномощник с пълномощно, изготвено върху образец на Банката и подписано пред банков служител, при спазване на следните правила:

3.7.5.1. (нов, приет на 07.03.2023г, в сила от 07.05.2023г., изм. на 02.05.2023г., в сила от 07.05.2023г.) Клиентът полага подпис върху пълномощното лично пред служител на Банката, оправомощен за това и в присъствието на пълномощника, който дава образец от подписа си. При упълномощаване за разпоредителни действия със срочни депозити, пълномощното трябва да е с нотариално удостоверяване на подписа на титуляря, като се прилагат изброените в настоящите Общи условия правила за нотариално заверени пълномощни.

3.7.5.2. (нов, приет на 07.03.2023г., в сила от 07.05.2023г., заличен, в сила от 07.05.2023г.).

3.7.5.3. (нов, приет на 07.03.2023г., в сила от 07.05.2023г., заличен, считано от 07.05.2023г.).

#### **Оттегляне на пълномощно**

3.8.1. (изм. на 07.03.2023г., в сила от 07.05.2023г, изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.). Оттеглянето на пълномощното се извършва лично от Клиента в писмен вид, в избран от него клон на Банката.

3.8.2. (изм. на 07.03.2023г., в сила от 07.05.2023г.) Банката прекратява предоставянето на платежни услуги по пълномощно, когато получи писмено известие съгласно предходната точка, че то е прекратено или оттеглено. Банката не носи отговорност, когато не е била своевременно писмено известена за оттеглянето или прекратяването.

3.8.3. Явяването на нов пълномощник не прекратява пълномощията на предишни пълномощници.

3.8.4. (нов, приет на 16.03.2020г, в сила от 27.05.2020г.). При оттегляне на пълномощно на пълномощник на Клиент с право на достъп до онлайн/мобилно банкиране, Клиентът попълва и Карта за промяна за данни за преустановяване на достъпа на лицето до сметките чрез системата за онлайн банкиране.

#### **IV. ВИДОВЕ СМЕТКИ**

4.1. Банката открива следните видове сметки на физически лица:

4.1.1. разплащателни сметки;

4.1.2. спестовни сметки:

4.1.2.1. спестовни влогове;

4.1.2.2. срочни депозити;

4.1.3. сметки със специален режим и предназначение: с поставени условия за разпореждане или обслужващи специална цел (дарителски, в полза на трето лице); сметки с гаранционни функции (escrow accounts), откривани за обслужване покупка на голяма стойност, с оглед гарантиране от страна на Банката, че при доказване на сключване на посочена сделка, средствата ще се освободят в полза на продавача.

4.1.4. платежна сметка за основни операции - ПСОО.

4.2. Сметки на физически лица, необходими във връзка с осъществяване от тях професия или стопанска дейност, която изисква регистрация по реда на Закона за регистър БУЛИСТАТ, се откриват по реда за Бизнес клиенти.

4.3. Банката може да открие и друг вид сметка, освен описаните по-горе, при предварително договаряне на конкретните условия с Клиента.

4.4. В рамките на изброените видове сметки Банката може да предоставя целеви продукти за определена група Клиенти, чиито специфични условия са регламентирани в съответните договори и Тарифите.

4.5. Банката има право да предостави на всеки Клиент по желание да използва комбинация от предлаганите продукти от Банката, при условията, посочени в Тарифата.

#### **Разплащателни сметки**

4.6. Банката открива разплащателна сметка за неопределен срок на името на Клиента, по и от която срещу възнаграждение се приемат преводи и вноски и се извършват плащания в границите на наличните суми.

4.7. Клиентът може да ползва овърдрафт по сметката до предварително договорен лимит въз основа на отделен договор, сключен с Банката.

#### **Платежна сметка за основни операции – ПСОО**

4.7.A. изм. на 31.08.2023г, в сила от 01.09.2023г.) По искане на Клиента, Банката открива платежна сметка за основни операции в български лева за неопределен срок, по която срещу възнаграждение предоставя следните услуги:

1. откриване, използване и закриване на платежна сметка;
2. внасяне на средства по платежна сметка;
3. теглене на пари в брой от платежната сметка от гише или терминално устройство АТМ;
4. изпълнение на следните платежни операции :
  - а. директни дебити;
  - б. платежни операции, извършвани чрез платежна карта, включително плащания чрез интернет,
  - в. кредитни преводи, включително нареждания за периодични преводи, на терминални устройства АТМ и ПОС и гишета, когато са налични, и чрез системите за онлайн банкиране на Банката

4.7.B. . (изм. на 31.08.2023г., в сила от 01.09.2023г.) Банката може да откаже откриване на ПСОО в следните случаи:

1. Клиентът вече притежава ПСОО в Банката, освен ако е бил уведомен, че сметката му ще бъде закрыта;
2. Клиентът декларира, че притежава ПСОО в друга банка на територията на страната или друга платежна сметка водена от друга банка на територията на Република България, чрез която може да ползва всички услуги по чл.118, ал.1 от Закона за платежните услуги и платежните системи,, освен ако декларира, че е бил уведомен, че сметката му ще бъде закрыта;
3. Откриването на сметката би довело до нарушаване на установените в законодателството разпоредби относно предотвратяване използването на финансовата система за

целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма.

4.7.B. Банката уведомява Клиента писмено за основанието за отказа по предходните точки, освен ако разкриването на тази информация е в противоречие с целите на националната сигурност, общественения ред или законодателството относно предотвратяване на използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма. С уведомлението Банката информира Клиента за процедурата за подаване на жалба срещу отказа и за възможността да се обърне към БНБ и Помирителната комисия за платежни спорове.

#### **Спестовни сметки**

4.8. Спестовните сметки са спестовни влогове и срочни депозити.

#### **Спестовни влогове**

4.9. Спестовните влогове представляват сметки за съхранение на пари за неопределен срок с цел спестяване.

4.9.1. Спестовните влогове могат да бъдат и детски спестовен влог, както и влог под условие. Спестовни влогове в полза на други лица се откриват само при наличие на семейни причини.

4.9.2. Титуляр на детски влог може да бъде всеки малолетен или непълнолетен български гражданин.

Откриване на детски влог се извършва:

- а. за малолетните (деца, ненавършили 14 години) от всеки от родителите или настойниците, а разпореждането със сумите по влога се осъществява след представяне на разрешение от съответния районен съд;
- б. за непълнолетните (деца, навършили 14 години, но не навършили 18 години) от самия непълнолетен, със съгласието на единия или на двамата си родители или попечители, а при разпореждане след представяне на разрешение от съответния районен съд;
- в. от самите непълнолетни на възраст над 16 години, сключили брак, при представяне на удостоверение за сключен граждански брак.



## Срочни депозити

4.10. Чрез договора за срочен депозит Банката приема да съхранява пари, платими на определена дата (падеж) или при други условия за плащане, уговорени в договора. Съхранението може да се извърши и чрез блокиране на сума по разплащателна сметка или спестовен влог на Клиента.

4.11. Договор за срочен депозит може да се сключи при условие, че Клиентът е титуляр на сметка в същия вид валута, в каквата желае да бъде открит срочният депозит. Индивидуалните характеристики на избрания вид депозит се посочват в съответния Договор и Тарифите.

4.12. Разпореждането с депозита се осъществява през сметката, към която е открит.

4.13. При стандартен срочен депозит Клиентът може да избере на падеж една от следните възможности:

4.13.1. депозитът да се поднови за същия срок, като главницата включва и начислената лихва от предходния период;

4.13.2. депозитът да се поднови за същия срок с размера на първоначалната главница, като начислената лихва се отнесе по сметката, към която е открит депозитът;

4.13.3. депозитът да се прекрати, като главницата и начислената лихва се отнесат по сметката, към която е открит депозитът;

4.13.4. за отделни видове депозити Клиентът може да избере начислената лихва да бъде отнасяна по сметка, различна от сметката, към която е открит депозитът.

4.14. Клиентът може да прекрати Договор за срочен депозит при представяне на своя екземпляр от Договора за депозит и документ за самоличност.

4.15. Клиентът може да прекрати Договор за срочен депозит, без санкция в начислената лихва, на датата, посочена в Договора. Ако тази дата се пада неработен ден, закриването се извършва в първия работен ден, следващ датата на изтичане на срока.

4.16. При предсрочно прекратяване на Договора от страна на Клиента или при принудително изпълнение, Банката олихвява сумата за времето на действителното й престояване с намален лихвен процент, определен в Тарифите.

4.17. При прекратяване на Договор за срочен депозит в чуждестранна валута сумата, която е по-малка от най-малката купюра в съответната чуждестранна валута, се изплаща в легова равностойност по курс купува на ОББ.

## Сметки в полза на трети лица и дарителски сметки

4.18. Освен детски спестовни влогове Банката може да открива сметки в полза на посочено от уговорителя лице в хипотези, предвидени по закона. Ако третото лице не даде съгласие за уговорката в негова полза в срок, посочен в уведомление за откритата сметка, средствата се връщат на уговорителя.

4.19. Сметка в полза на трето лице може да бъде открита и при дарителски кампании, като при невъзможност лицето, в чиято полза се набират средствата, да даде съгласие с направената уговорка в негова полза, напр. при отсъствие поради лечение, съгласието не се изисква. При разпореждане със средствата се спазва режимът, предвиден в Договора за откриване на сметката или в нормативен акт.

## Дарителски сметки, откривани от лицето, в чиято полза се набират средствата

4.20. Дарителски сметки за лечение на непълнолетни лица се откриват от техен законен представител, а на пълнолетни лица, които са възпрепятствани да присъстват в Банката – от техен родственик, който декларира вида на родствената си връзка с лицето, в чиято полза се открива сметката. Банката не възстановява дарителски вноски на вносителите при неосъществяване на целта на набиране на средствата или други обстоятелства. При неосъществяване/осъществяване на целта и останали налични средства, с тях се разпорежда лицето, в чиято полза е открита сметката.

## Разпореждане и закриване на сметки

4.21. Разпореждане и закриване на сметки от Клиента се извършват във всеки клон на ОББ, с изключение на

сметките със специален режим и предназначение, разпоредането с които се осъществява в клона, в който са открити.

4.22. (нов, приет на 24.01.2023г., в сила от 06.04.2023г.) Изходящи преводи от сметка над размера, посочен в Тарифата за таксите и комисионните за физически лица на ОББ, се изпълняват само, ако са наредени през онлайн банкиране, при спазване на настоящите Общи условия и разпоредбите на сключения договор за онлайн банкиране.

#### **Лихвени условия**

4.23. Банката начислява лихва върху наличността по сметката, съобразно лихвения процент, приложим за конкретния вид сметка, посочен в ТЛУ. Не се олихвяват суми под минималното салдо, посочено в ТТК.

4.24. Банката удържа и заплаща данък върху доходите от лихви съобразно действащото законодателство.

#### **IVA. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА (разплащателна сметка и ПСОО)**

4.25. Банката предоставя на Клиентите услуга по прехвърляне на платежна сметка, когато платежните сметки са водени в една и съща валута при останалите банки в Република България.

4.26. Информацията относно реда и условията за прехвърляне на платежна сметка, включваща функциите на прехвърлящата и приемащата банка на всеки етап от процедурата по прехвърляне на платежна сметка и сроковете за изпълнение на съответните етапи, са поместени на дълготраен носител – интернет страницата на Банката [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg), както и е налична на хартиен носител при поискване във всеки клон на Банката.

#### **V. УСЛОВИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА РАЗПЛАЩАНИЯ**

5.1. (изм. на 06.07.2020г., в сила от 08.09.2020г.) Разпоредане със средства по сметка се осъществява чрез платежни документи, изготвени от Банката, платежни документи, съдържащи всички нормативно изисквани

реквизити, както и регламентирани дистанционни способи за извършване на трансакции чрез банкови карти, онлайн банкиране и мобилно банкиране, при съобразяване със спецификите на отделните видове сметки, законовите изисквания и условията на Банката.

5.2. Банката извършва плащания от сметката само по нареждане или с предварително съгласие на Клиента, при условията, поставени от него, до размера на наличните суми по сметката и договорения овърдрафт. Банката не извършва частични плащания по отделни нареждания или искания за плащане. Изключение от тези правила се прави само за принудително изпълнение по установения от закона ред, в случаите на служебно събиране по реда на Наредба № 3 на БНБ, както и при връщане на постъпили по сметката суми вследствие на грешка или неточно извършени операции (служебни коригиращи преводи).

5.3. Банката извършва плащанията в хронологичния ред, в който платежните нареждания/искания са постъпили при нея, освен в случаите на принудително събиране на вземания и служебни коригиращи преводи.

5.4. Видовете платежни операции, които Банката извършва, са теглене и внасяне на пари в брой; нареждане и получаване на кредитен превод; нареждане и получаване на наличен превод; даване на съгласие за директен дебит; нареждане и получаване на искане за директен дебит; платежни операции с карта.

#### **Разноски**

5.5. Банката приема за изпълнение кредитни преводи със следните инструкции по отношение на разноските:

5.5.1. споделени (SHA) – платецът и получателят заплащат таксите и комисионите съответно на банката на платеца и на банката на получателя, като е възможно кореспондентската банка да удържи разноски от сумата на превода;

5.5.2. за сметка на платеца (OUR) – платецът заплаща всички такси по превода, включително тези на банката на получателя;

5.5.3. за сметка на получателя (BEN) – получателят заплаща всички разноски по превода, включително и тези на банката на платеца.

5.6. Ограниченията при посочване на начина на разпределение на разноските са посочени в Тарифата на Банката, Раздел „Преводи“.

5.7. Клиентът се задължава да заплаща всички такси, комисиони, лихви и други дължими суми, посочени в Тарифите на Банката, включително курсови разлики (когато при получен превод във валута различна от валутата, в която се води сметката, Банката извършва превалутиране).

### **Разрешаване на платежни операции**

5.8. Платежна операция се счита разрешена от момента, в който Клиентът е:

5.8.1. подал подписано платежно нареждане (при извършване на кредитен превод или касови операции) или е дал писмено съгласие в клон на Банката (при извършване на директен дебит) или

5.8.2. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) при дистанционен способ е:

а. подал платежно нареждане или е дал съгласие през канала за онлайн или мобилно банкиране при спазване на специфичните изисквания за работа през този канал;

б. (заличен, в сила от 08.09.2020г.)

в. подал платежно нареждане чрез платежна дебитна или кредитна карта при спазване на приложимите за тях условия;

г. при получаване в Банката на платежно нареждане, подадено от Клиента чрез доставчик на платежни услуги по инициране на плащане (PISP).

### **Срокове и условия за подаване на нареждания и изпълнение на платежни операции (кредитен превод, директен дебит и наличен превод)**

5.9. Банката изпълнява платежните операции по т. 5.4 от този Раздел като спазва сроковете за изпълнение, крайните часове за приемане на нареждания и принципите за разпределение на таксите, посочени в Тарифата за таксите и комисионните. Когато платежното нареждане е получено в неработен ден, същото се смята за получено на следващия работен ден. Когато платежното нареждане е

получено в събота, същото се смята за получено на следващия работен ден.

5.9.1. В случай че до крайния час за приемане на плащания за обработка през текущия ден по сметката не е осигурена наличност за изпълнение на платежното нареждане, Банката връща платежния документ на Клиента или го предоставя на негово разположение в клона, в който е подаден;

5.9.2. Платежно нареждане, наредено през онлайн и мобилно банкиране се подава еднократно за обработка в счетоводната система на Банката.

5.9.3. Нарездане за наличен паричен превод в лева се подава в работното време с Клиенти на съответния клон на Банката. Не е възможен отказ от платежното нареждане след приемането му от Банката. Клиентът се запознава с условията на Банката за извършване на еднократни платежни операции преди подаване на нареждането;

5.9.4. Нарездане за директен дебит се подава в работното време с клиенти на съответния клон на Банката, при условие, че наредителят е титуляр на разплащателна сметка в ОББ. Не е възможен отказ от нареждането след приемането му от Банката. Платецът може да отмени платежното нареждане най-късно до края на работния ден, предхождащ уговорения ден за задължаване на сметката му.

5.9.5.(изм. на 25.05.2022, в сила от 20.06.2022г.), Клиентът може да депозира в Банката съгласие за директен дебит, в което да посочи условия, при които Банката да задължава сметката му при нареждане от получателя. Копие от съгласието се изпраща на получателя. Ако в срок до 5 работни дни от получаване на постъпило нареждане за директен дебит не настъпят посочените в съгласието условия и по сметката на клиента няма достатъчна разполагаема наличност за изпълнението, то Банката отказва изпълнение на нареждането за директен дебит и информира за това доставчика на платежни услуги на получателя.

5.9.6. Клиентът може да откаже плащането и да изтегли даденото от него платежно нареждане или съгласие за директен дебит, само ако до момента на оттеглянето сметката му не е била задължена. Разходите за банковото

обслужване на отказа са за сметка на Клиента и в размер, определен в действащата ТТК.

5.10. Банката може, след писмено уведомяване на Клиента, да откаже да прилага някоя от формите за касово или безкасово разплащане по сметка, включително да откаже извършване на превод в чуждестранна валута с оглед спазване на международни изисквания, включително наложени ембарго рестрикции спрямо конкретни държави, юридически/ физически лица и организации или рискови лимити на Банката, както и при неизпълнени задължения по договорни отношения с ОББ. Банката си запазва правото да променя посочените в Тарифата крайни часове за приемане на плащания, за което уведомява Клиента, съгласно условията на Раздел II от настоящите Общи условия.

5.11. Сроковете за изпълнение на платежни операции, са, както следва:

- За заверяване на сметката на доставчика на платежни услуги на получателя – до края на следващия работен ден след момента на получаване на платежното нареждане; този срок се удължава с още един работен ден при инициране на платежни операции на хартиен носител.
- При изпълнение на платежни операции чрез RINGS – срокът за заверяване на сметката на доставчика на платежни услуги на получателя е до края на работния ден, в който е получено платежното нареждане.
- При изпълнение на платежни операции в друга валута в рамките на Европейския съюз – договорените срокове между ползвателя на платежни услуги и неговия доставчик не могат да надвишават 4 работни дни след момента на получаване на платежното нареждане.

#### **Допълнителни документи**

5.12. При презгранични преводи, както и при плащания между местни и чуждестранни лица на територията на страната се представят всички документи, изискуеми, съгласно валутното законодателство.

5.13. Съгласно действащото законодателство и при поискване от Банката, Клиентът представя писмена декларация за произход на парични средства.

#### **Превалутирание**

5.14. При получен или нареден превод във валута, различна от валутата, в която се води сметката, Банката извършва служебно превалутирание (арбитраж) при условия, посочени в ТТК.

5.15. Информация за обменните курсове, които Банката прилага при изпълнение на платежните операции може да бъде получена в банковите салони и в онлайн и мобилно банкиране като се използва валидния към момента на операцията курс.

#### **Безкасово извършване със средства по разплащателна сметка на валутни операции с вальор същия ден**

5.15а (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) Банката предоставя на индивидуалните си клиенти възможност да извършват безкасова валутна обмяна (безкасови или с участие на каса за едната валута), със средствата по разплащателните си сметки по отношение на валутите, с които банката работи, с вальор ( дата на разплащане – доставка) деня на договаряне. В случай на избрана касова операция насрещната операция – плащане или доставка, задължително трябва да бъде извършена безкасово

Отношенията между Банката и Клиента по повод такива валутни операции ( безкасови или с участие на каса за едната валута) се уреждат от разпоредбите на 5.15а – 5.15з на настоящия раздел, които Клиентът, с приемане на настоящите Общи условия, приема за договорно споразумение с Банката относно условията на сключване на такива валутни сделки.

5.15б (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) Банката предоставя информация за актуалните за деня официални валутни курсове за покупко-продажба на валута съответно на каса или безкасово в помещенията на офисите, на интернет страницата на Банката, в началната страница на електронното банкиране и в приложението за мобилно банкиране.

5.15в (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) Банката има право да променя официалните валутни курсове в рамките на деня, като промяната не се отнася за

вече договорени но не разплатени сделки към момента на промяната

5.15г (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) Валутна сделка по настоящия раздел може да бъде осъществена присъствено в офис на Банката или дистанционно договаряне (през модула за валутна обмяна на електронно или мобилно банкиране). И в двата случая сделката се счита за сключена и сделката става неотменяема за страните от момента на постигане на съгласие между клиента и Банката относно следните параметри на сделката:

- 1) размер и валута на купуваната, съответно продаваната от страната валута и сума;
- 2) плащане и доставка – касово или безкасово. В случай на избрана касова операция насрещната операция – плащане или доставка, задължително трябва да бъде извършена безкасово;
- 3) обменния курс на сделката;
- 4) вальора на доставка. При безкасови сделки ( между сметки на клиента договорени от Клиента чрез каналите на ползвано от него електронно банкиране вальорът на доставката може да бъде само в деня на договаряне ( т.е. същия ден). Касовите сделки също се извършват само с вальор деня на договаряне.

5.15д (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) След сключване на сделката Клиентът се задължава да изпълни покупко-продажбата на валута съгласно всички договорени параметри на сделката.

5.15е (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) При извършване на безкасови покупки- продажба на валута, Клиентът се задължава да осигури по посочената от него сметка наличност от продаваната от него валута, достатъчна за осъществяване на операцията в срок не по-късно от края на работния ден на вальора на сделката. С приемане на настоящите общи условия Клиентът дава предварително писмено съгласие по реда на чл. 21 от Наредба № 3 на БНБ от 18 април 2018 г. за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, въз основа на което Банката може да събере служебно и едностранно и/ или по реда на директния дебит в деня на падежа или след него от сметката/те му,

открити при нея, всички суми, дължими

й във връзка със сключена, но неразплатена валутна сделка по реда на настоящата точка. При липса на средства по сметката или при договаряне по дистанционен способ на сделка не последва надлежно депозиране на нареждане в банката, то тя счита сделката за анулирана и служебно извършва обратна сделка, (спрямо първоначално сключената сделка), като прилага официалните към съответния момент валутни курсове на Банката, като в този случай банката може служебно и едностранно да задължи сметката/те на Клиента, открити при нея, за погасяване на всички суми във връзка с курсовите разлики възникнали от обратната на нареждането сделка.

5.15ж (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) В случай, че Клиентът желае да закупи или продаде валута срещу български лев, сделката ще бъде извършена по съответния курс „купува” или „продава” на Банката за съответната валута към българския лев. В случай, че Титулярът желае да закупи или продаде валути, различни от българския лев, Банката ще извърши сделката като използва курсовете „купува” и „продава” на съответните валути към българския лев или чрез прилагане на директен кръстосан курс, ако това е изрично договорено с Банката за конкретната сделка при условията на 5.15г по-горе.

5.15з (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 18.11.2019г.) В случай, че Клиентът желае да извърши покупко-продажба на валута, чийто размер на еднократна сделка, изчислен по фиксинг на БНБ за съответния ден надвишава 10 000лв., то той има възможност да договори с Банката преференциален курс.

#### **Право на отказ на изпълнение на наредени плащания и служебни операции**

5.16. (изм. на 31.05.2022., в сила от 01.08.2022г, изм. на 08.12.2023г., в сила от 08.02.2024г.) Банката може да откаже изпълнение на платежно нареждане от и по сметка на Клиент в случай че съществува неяснота относно представителната власт на лицето, подаващо платежното нареждане, неясно или нечетливо попълнени документи, липса на изискуеми документи във връзка с плащането, неточни инструкции, наличие на международни санкции по отношение на лица, институции или държави, свързани

с даденото от Клиента нареждане; в случаите и от и към държавите, посочени в Общата информация за клиентите на Обединена Българска Банка АД относно ембарго рестрикции и санкции и др. Банката не приема клиенти, свързани по какъвто и да е начин с дейности с виртуални валути (криптовалути, биткойни и пр.) Банката има право да откаже да предостави платежни услуги, включително, но не само, да откаже да изпълни подадено платежно нареждане, когато установи и/или има основания да смята, че същите са свързани със сделки и отношения със или по повод на такива валути, тяхната покупка, продажба, обмен и търговия и не носи отговорност за претърпени от Клиента вреди, свързани с, или произтичащи от дейности с виртуални валути.

5.17. В случай че от последната активна операция по сметка е изтекъл период, повече от шест месеца (или различен по преценка на Банката), ОББ прилага допълнителни мерки за идентификация на наредителя, включващи и преснемане на документ за самоличност.

5.18. В случай на грешно постъпили средства по чужда сметка поради грешка на Доставчик на платежни услуги, независимо дали Клиентът е наредител или получател на превод, Банката има право да задължи служебно сметката със сумата на грешния превод, като уведомява Клиента за извършените корекции. Когато по сметката са постъпили средства в резултат на измама, Банката има право да задължи служебно сметката със съответната сума и да извърши служебен коригиращ превод за възстановяване на неправомерно постъпилите суми по сметка на наредителя или по сметка на доставчика на платежни услуги на наредителя, за което, с приемането на настоящите Общи условия и подписването на договора за сметка, Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие.

5.19. На основание Наредба № 3 на БНБ, Банката има право да събира служебно от сметката суми, дължими ѝ от Клиента, по вземания на ОББ (напр: плащания на лихви, погасителни вноски по кредити и кредитни карти, разноски по уведомяване и събиране на вземания др.), както и за такси и комисиони, дължими ѝ от Клиента за извършени банкови услуги, съгласно Тарифите към момента на удържане на сумите. При липса на авоар по конкретната сметка сумите могат да се събират от всички други левови или валутни сметки на Клиента в Банката. В случай че валутата по сметката/ите е различна от валутата

на дълга, Банката има право да закупи сума, равна на сумата на дълга (по курс на ОББ за валутата на дълга), като удържи и направените разноски.

### Регулярни плащания на битови сметки

5.20. Клиентите на Банката, могат да изберат ежемесечно безкасово заплащане на задължения за битови услуги чрез разплащателна легова сметка или кредитна карта, издадена от ОББ.

5.21. Регистрацията за плащане на задължения към различни компании е възможно към различна сметка или съответно към различна кредитна карта.

5.22. Регистрация за плащане на битови услуги с кредитна карта е възможна, при условие че картата не е блокирана.

5.23. Могат да се заплащат, както задължения на Клиента на сметката/картата, така и на трето лице, които Клиентът изрично е регистрирал.

5.24. За извършването на услугата е необходимо Клиентът да попълни съгласие за плащане на битови сметки чрез директен дебит - бланка, в която Клиентът посочва всички компании за битови услуги, с които желае да се извършват разплащания, като я подава в клон на банката или през дистанционните канали, посочени в т. 5.25.

5.24.1. Подаденото от Клиента съгласие е безсрочно, като може да бъде оттеглено или променено във всеки клон на Банката чрез попълване на бланка за съгласие/промяна на съгласие, като и чрез един от дистанционните канали, посочени в т. 5.25.

5.25. Бланката може да бъде попълнена и дистанционно чрез:

5.25.1. Онлайн банкиране, при спазване на специфичните изисквания за работа през този канал.

5.25.2. Мобилно банкиране, при спазване на специфичните изисквания за работа през този канал.

5.26. Клиентът може да избере автоматичен или ръчен режим на потвърждаване на битови плащания, като го посочва в съгласието по т. 5.24 от този Раздел.

5.26.1. Промяна на режим на потвърждаване може да бъде направено в клон на банката, през дистанционните канали посочени в т.5.25, както и през Контактния център за клиенти.

5.27. При избран автоматичен режим на плащане Клиентът посочва съответната сметка/карта, от която ще се извършат плащанията на задължения по конкретен идентификационен номер, като е възможно Клиентът да въведе лимит на максимална сума за плащане за всеки отделен идентификационен номер.

5.27.1. В случай, че сумата на задължението надвишава посочения от Клиента лимит, плащане не се извършва. Тези задължения могат да бъдат платени само ръчно от Клиента през дистанционните канали описани в т. 5.25.

5.27.2. Плащанията на автоматичен режим започват да се обработват от първи работен ден, след регистрацията на съответното съгласие за плащане, в случай на наличие на задължение по регистрирания идентификационен номер към компанията.

5.28. При избран ръчен режим на потвърждаване, е необходимо клиентът да извърши плащането през един от дистанционните канали, посочени в т. 5.25, при спазване на специфичните изисквания за работа през съответния канал, като избира сметката/картата, от която ще се извърши плащането.

5.29. Плащане на битова сметка се извършва, само ако сумата на задължението и таксата за извършване на транзакцията, съгласно тарифата на банката, е до размера на наличното салдо по сметката/картата на Клиента (собствени средства, договорен овърдрафт по сметка и наличен кредитен лимит по карта).

5.30. Не се допуска частично плащане на задължение. Клиентът може да заплати всички възникнали задължения по конкретен идентификационен номер, но не може да извършва плащания по отделни фактури по този номер.

5.31. Клиентите имат възможност да се регистрират за получаването на безплатни имейл известия за:

5.31.1 Регистрация на ново съгласие за битови сметки.

5.31.2 Наличие на ново задължение.

5.31.3 При неплатено задължение, само при първия неуспешен опит. Изпраща се само на клиенти, избрали автоматичен режим на плащане.

5.31.4 Промяна на съществуващо съгласие.

5.31.5 Деактивиране на съгласие.

5.32. Активиране/деактивиране на услугата за получаване на имейл известяване по т. 5.31 може да бъде направено в клоновете на банката, както и през дистанционните канали по т. 5.25. Имейл известията се изпращат за всички регистрирани от клиента съгласия.

5.33. При промяна на идентификационните номера от страна на някоя от посочените компании, Клиентът се съгласява Банката автоматично да продължи плащанията към съответната компания по новия идентификационен номер, подаден от компанията и съответстващ на абонатния номер, посочен от Клиента при неговата регистрация за услугата.

5.34. В случай на изгубване, открадване или противозаконно отнемане на регистрираната от Клиента кредитна карта и преиздаването ѝ с нов номер, Банката автоматично продължава плащането на услугите към регистрираните от Клиента комунални компании. Не се допуска плащане на комуналните задължения единствено в случай на закриване на кредитната картата или блокирането ѝ поради просрочие.

5.35. При възникнал спор, свързан със задължения между Клиента и комуналната компания, Банката не е страна по него и не носи отговорност за достоверността на данните (наличие на задължения, размер на задължение, неточна или липсваща информация за плащане и др.), за което Клиентът следва да се обърне към съответната компания.

5.36. Банката не носи отговорност при технически проблеми свързани с достъпа до системите на отделните компании.

5.37 Банката не носи отговорност при погрешно подадени от Клиента идентификационни номера към компании, както и при погрешно посочен имейл адрес за получаване на известия.

### **Периодични плащания**

5.38. Клиентите на Банката, могат да изберат извършването на периодични плащания от стандартна разплащателна сметка, спестовна сметка, сметка Комфорт, сметка Привилегия, Платежна сметка за основни операции и сметка Активност.

5.39. За регистрация за услугата е необходимо Клиентът да попълни нареждане за периодичен превод за извършване на автоматични периодични плащания - бланка, в която се посочват:

5.39.1. Данни за получателя и банковата му сметка (име на получателя, IBAN, банка и BIC код на банката);

5.39.2. Сума на заявеното периодично плащане;

5.39.3. Число от месеца за изпълнение на плащанията, на което сметката на клиента се задължава с посочената сума. Когато през различните месеци то е неработен ден или не съществува, плащането се извършва на следващия работен ден;

5.39.4. Период на плащанията (честота). Клиентът избира периодичност на транзакциите с опции един, три, шест, девет месеца или година;

5.39.5. Начална дата (дата на първо плащане). Датата, от която ще започне извършването на автоматичните транзакции;

5.39.6. Крайна дата (дата на последно плащане). Датата, на която ще се извърши последното плащане. Ако не е посочена такава в нареждането за периодичен превод е в сила до деклариране на отказ (безсрочно);

5.39.7. Сметка на клиента от която ще се извършват периодични плащания.

5.40. Периодичните плащания могат да бъдат:

5.40.1 Вътрешнобанкови (в системата на ОББ); 5.40.2. Междубанкови – насочени към други банки на територията на България.

5.41. Валута на транзакциите:

5.41.1. При междубанкови преводи се допуска извършването на транзакции само в лева;

5.41.2. При вътрешнобанковите преводи се допуска извършването на транзакции в лева или в някоя от следните валути: EUR, USD, CHF и GBP. Превод в чужда валута се извършва само, ако сметката на наредителя и получателя са в една и съща валута.

5.42. Клиентът трябва да осигури необходимата сума за извършване на плащането до края на предходния работен ден преди датата за плащане. Когато избраният ден за плащане е неработен, клиентът трябва да осигури необходимата сума в последния работен ден преди това.

5.43. Периодичните преводи се изпълняват преди началото на работния ден за банката с клиенти. Когато избраният ден за плащане е неработен, преводите се изпълняват в следващия работен ден.

5.44. Периодичен превод се извършва само на посочен ден, като при липса на средства или по друга причина превод не се осъществява в следващите дни.

5.45. В случай на неизвършена транзакция - регистрацията за услугата не се прекъсва за следващите периоди.

5.46. Лимит на транзакциите. При регистрация за услугата се прилагат следните лимити за всяка отделна транзакция:

5.46.1. До 10 000 лв. за междубанкови преводи;

5.46.2. До 10 000 лв. или до 5 000 валутни единици за вътрешнобанкови преводи;

5.47. Регистрацията за услугата може да се извърши:

5.47.1. Във всеки клон на банката.

5.48. Подаденото от Клиента нареждане за периодичен превод може да бъде оттеглено във всеки клон на банката.

5.49. Осъществяването на периодичен превод се извършва, само ако сумата на плащането и таксата за извършване на транзакцията е до размера на наличното салдо по сметката на Клиента. Не се допуска извършването на частични плащания.

#### **Незабавно плащане в лева „BLINK“**

5.50 (нов, приет на 25.05.2022, в сила от 20.06.2022г.)

Незабавно плащане в лева “BLINK” е кредитен превод в лева, което се изпълнява 24 часа в денонощието, 365 дни в годината, с незабавна или близка до незабавната обработка и заверяване на сметката на получателя в рамките на секунди след инициране на плащането, осъществявано с участието на доставчици на платежни услуги, сертифицирани и участващи в програма “BLINK” на Националната картова и платежна схема, част от БОРИКА АД.

5.51. (нов, приет на 25.05.2022, в сила от 20.06.2022г.)

Банката приема за изпълнение нареждане за незабавно плащане в лева “BLINK” само през онлайн и мобилно банкиране, от сметка в лева, със сума на превода по-малка, или равна на BGN 30 000 (тридесет хиляди лева), без



преводи към бюджета, и ако доставчикът на платежни услуги на получателя е сертифициран и достъпен участник по програма “BLINK” на Националната картова и платежна схема, част от БОРИКА АД. Плащането се обработва с вальор календарната дата, на която е прието.

5.52. (нов, приет на 25.05.2022, в сила от 20.06.2022г.) В случай, че кредитният превод отговаря на критериите по предходния член, същият се изпълнява като нареждане за незабавно плащане в лева “BLINK”, освен ако Клиентът не деактивира опцията за незабавно плащане преди подаване на нареждането за кредитен превод за изпълнение към Банката.

5.53. (нов, приет на 25.05.2022, в сила от 20.06.2022г.). В случай на неуспешно изпълнение на нареждане за незабавно плащане в лева “BLINK”, Банката уведомява Клиента посредством изпращането на безплатно PUSH, Viber или SMS съобщение на мобилния телефон на Клиента, регистриран в Банката.

5.54. (нов, приет на 25.05.2022, в сила от 20.06.2022г.) Банката приема входящи незабавни плащания в лева “BLINK” по всяко време с вальор календарната дата, на която е прието съответното незабавно плащане и само ако сметката на получателя е в лева.

### **Превод по мобилен номер (Blink P2P)**

5.55 (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23) Банката предлага на клиентите си, използващи специализираното приложение за мобилни устройства, ОББ Мобайл, възможността да се регистрират за услугата Превод по мобилен номер (Blink P2P), която се предоставя чрез централизираната услуга на „Борика“ АД - Mobile Lookup за обвързване на уникален идентификатор на банкова сметка (IBAN) с номер на мобилен телефон на титуляря на банковата сметка.

5.56 (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23) При регистрацията за услугата Превод по мобилен номер (Blink P2P) посредством ОББ Мобайл, Клиентът избира своя сметка в лева (BGN), водена от Банката, (с изключение на платежна сметка за основни операции), по която да получава преводи по мобилен номер. Така избраната сметка се обвързва еднозначно с номера на мобилния телефон, предоставен от Клиента на Банката.

IBAN номерът на сметка и номерът на мобилния телефон се предоставят на „Борика“ АД, с цел изпълнение на услугата Превод по мобилен номер (Blink P2P).

5.57 (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23). След регистрацията по реда на предходната т.5.56, Клиентът може да получава по така избраната сметка незабавни плащания по т.5.50 и т.5.51 наредени от клиенти на доставчици на платежни услуги, сертифицирани за извършване на незабавни преводи Blink P2P, както и вътрешнобанкови преводи, които използват като уникален идентификатор на получателя на превода номера на мобилния телефон на Клиента, обвързан от него с тази сметка. Банката поддържа на своята Интернет страница [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) информация за доставчиците на платежни услуги, посочени в настоящата т.5.57.

5.58 (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23). След регистрацията си за услугата по реда на т.5.56, Клиентът може да извършва преводи през ОББ Мобайл към сметки в Банката, както и незабавни плащания по т.5.50 и т.5.51 към клиенти на доставчици на платежни услуги, посочени в т.5.57. Преводите могат да се извършват от всяка сметка на Клиента в лева (BGN), водена от Банката, с изключение на платежна сметка за основни операции, като Клиентът посочва за уникален идентификатор на получателя на плащането номера на мобилен телефон на получателя, при условие, че получателят на плащането също се е регистрирал за услугата Превод по мобилен номер (Blink P2P), сума и основание на превода. Посочването на номер на мобилен телефон на получателя може да се осъществи посредством избор от достъпните за услугата контакти на устройството, от което Клиентът използва ОББ Мобайл, както и самостоятелно от Клиента посредством добавяне на номера на мобилни телефони на регистрирани за услугата получатели. В нареждането за превода автоматично се зарежда, както името на получателя на превода, с което той е регистриран в централизираната Mobile Lookup услуга на „Борика“ АД, така и името, с което е записан в списъка с контакти на устройството, от което Клиентът използва ОББ Мобайл. Преди да нареди незабавно плащане по настоящата точка 5.58 Клиентът е длъжен да се увери в точността на всички данни, съдържащи се в съставеното от

него преводно нареждане, включително в коректността на имената на получателя и номера на мобилния телефон, по който нарежда превода, както и да провери сумата и основанието на превода, които е въвел. Регистрирайки се за услугата Превод по мобилен номер (Blink P2P) Клиентът приема, че платежните документи (нареждания и извлечения по сметка) ще съдържат респективно номера на мобилен телефон на получателя, обвързан с уникалния идентификатор (IBAN) на сметката на получателя, по която постъпват съответно наредените от Клиента преводи Blink P2P.

5.59 (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23). Клиентът може да обвърже само една платежна сметка с конкретен номер на мобилен телефон за получаване на Превод по мобилен номер (Blink P2P). В случай, че Клиентът се е регистрирал за услугата Превод по мобилен номер при друг доставчик на платежни услуги, използвайки предоставения от Клиента на Банката номер на мобилен телефон, то Клиентът може да нарежда преводи по т.5.58, но за да получава Blink P2P преводи по т.5.57 по сметка в Банката, следва да премине процеса по регистрация, посочен в т.5.56., като посочи своя сметка за получаване на такива преводи в Банката. По процеса, посочен в т.5.56, Клиентът може и да променя сметката си в Банката, по която желае да получава Превод по мобилен номер (Blink P2P) и която е обвързана с номера на мобилния телефон, предоставен от Клиента на Банката.

5.60 (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23). В случай, че Клиентът промени номера на мобилния си телефон, използван за регистрация за услугата Превод по мобилен номер (Blink P2P) и този номер е обвързан със сметка за получаване на преводи по т.5.57 в Банката, Клиентът е длъжен да деактивира регистрацията си за услугата през ОББ Мобайл по реда, посочен в т.5.61 и да уведоми Банката, като посети клон на Банката, за актуализиране на номера на мобилния си телефон. Банката не носи отговорност за претърпени от Клиента вреди или за пропуснати от Клиента ползи, в случай, че Клиентът не изпълни задълженията си по предходното изречение, като ако вследствие на неизпълнението на задълженията на Клиента по настоящата т.5.60, по сметки на Клиента, водени от Банката постъпят суми, предназначени за лица,

различни от Клиента, то той дава съгласие Банката да събере служебно от сметката сумите на тези преводи.

5.61 (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23). Клиентът може да прекрати регистрацията си за услугата Превод по мобилен номер (Blink P2P) по всяко време, посредством приложението ОББ Мобайл. В този случай, за да използва услугата отново, Клиентът следва да изпълни стъпките, посочени в т.5.56.

5.62. (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23). За целите на регистрацията и използване на услугата Превод по мобилен номер (Blink P2P), Банката обработва личните данни на Клиента (имена, телефонен номер, IBAN и списък с контакти от телефона) въз основа на предоставено от него изрично съгласие за това. Клиентът се съгласява личните му данни (имена, телефонен номер, IBAN на сметка, снимка, ако е налична) да се предоставят на трети страни – други регистрирани лица и участници в платежния процес по предоставяне на услугата. За да ползва услугата Превод по мобилен номер (Blink P2P), Клиентът дава съгласието си Банката да получи достъп до номерата от контактната листа на мобилното устройство, на което използва ОББ Мобайл, с цел показване към кои от контактите може да бъде нареден превод чрез услугата. При деактивиране на услугата, Банката незабавно преустановява достъпа и обработването на личните данни на Клиента за целите на конкретната услуга.

5.63 (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23). За изпълнението на Превод по мобилен номер (P2P), Клиентът дължи такса, в размер, посочен в Тарифата на Банката за такси и комисионни за физически лица.

5.64. (нов, приет на 07.12.23, в сила от 08.12.23) Банката има право да преустанови предоставянето на Клиента на услугата по нареждане и получаване на Превод по мобилен номер (Blink P2P), в случай, че Клиентът не е наредил или получил такъв превод в период от 6 (шест) месеца

## **VI. ДИСТАНЦИОННИ СПОСОБИ ЗА ДОСТЪП ДО СМЕТКИ И ИЗВЪРШВАНЕ НА РАЗПЛАЩАНИЯ**

## **Основни положения при издаване, използване и закриване на платежни инструменти за отдалечен достъп**

6.1. Всеки Клиент може да се разпорежда със сметките си и дистанционно, като използва следните платежни инструменти за отдалечен достъп:

6.1.1. Онлайн и Мобилно банкиране, след сключване на отделен Договор за онлайн банкиране;

6.1.2. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) дебитна или кредитна карта, след сключване на Договор за издаване на съответната платежна карта и при спазване на приложимите за тях условия;

6.1.3. (заличен, в сила от 08.09.2020г.)

6.2.1. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) Банката издава платежния инструмент, за който е подписан договор, и го предава на Клиента заедно със съответните персонализирани защитни характеристики, като осигурява запазването му в тайна от своите служители и трети лица;

6.2.2. (заличен, в сила от 27.05.2020г.)

6.2.3. Генерираните пароли за онлайн банкиране на хартиен носител се предоставят на Клиента в срок до 5 (пет) работни дни след заявяването им.

6.3. При извършване на трансакции, Клиентът се задължава да спазва указанията за сигурност на съответния инструмент, даден от ОББ, и да следи за периодичната му актуализация на електронната страница на Банката.

6.4. (изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) Клиентът може да упълномощи друго лице с право да достъпва и да се разпорежда със сметката, на която е Титуляр посредством ОББ Онлайн/ОББ Мобайл, като избере една от следните възможности:

6.4.1. (заличен, в сила от 27.05.2020г., нов, приет на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) чрез попълване и подписване лично от Клиента пред банков служител на регистрационна карта/карта за промяна на данни, съдържаща идентификационни данни на упълномощеното лице и предоставените му от Клиента права

6.4.2. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г., изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) чрез изрично пълномощно, заверено само от български нотариус или от българско консулско длъжностно лице в чужбина и попълване от страна на така упълномощеното лице на Карта за промяна на данни за онлайн банкиране

6.4.2.A. (заличен, в сила от 09.10.2023г.)

6.4.2.B. (нов, приет на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) Персонализираните средства за идентификация и достъп до системата за онлайн банкиране се получават лично от упълномощеното лице.

6.5.1. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г., изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) Клиентът, съответно упълномощеното от него лице е длъжен да използва съответния платежен инструмент и средствата за използването му и да ги съхранява надеждно и сигурно, като ги пазят от изгубване, открадване, подправяне, неоторизиран достъп или ползване по друг неправомерен начин.

6.5.2. Всеки Клиент е длъжен редовно (поне веднъж на всеки две седмици) да следи трансакциите с платежен инструмент за отдалечен достъп и тяхното отразяване в Банката.

## **Уведомяване и блокиране**

6.6. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) При съмнение за неправомерно ползване на платежния инструмент Клиентът незабавно уведомява Банката, а Банката блокира платежния инструмент след получаване на уведомлението от Клиента.

6.7. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) Клиентът следва да уведоми незабавно Банката за унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг неправомерен начин, подправяне или неправомерно използване, разкриване на тайната на съответните персонализирани защитни характеристики на платежния инструмент, както и за извършване на операция с платежния инструмент, която не е одобрена от Клиента и за установена от него грешка или нередовност при воденето на сметката.

6.8. (заличен, в сила от 27.05.2020г.)

6.9. (изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) Уведомлението относно онлайн банкиране се извършва по телефон за Контактния център за клиенти, (посочен на е-адрес на Банката) или писмено в клон на Банката.

6.10. (заличен, в сила от 27.05.2020г.).

6.11. (заличен, в сила от 27.05.2020г.).

6.12. (заличен, в сила от 27.05.2020г.).

6.13. (заличен, в сила от 27.05.2020г.).

6.14 (заличен, в сила от 27.05.2020г.).

6.15 (заличен, в сила от 27.05.2020г.).

6.16. Достъпът до онлайн/мобилно банкиране както и извършването на платежни операции през тези канали могат да бъдат блокирани от Банката при следните условия:

- по обективни причини, свързани със сигурността на идентификационните данни или на системата, и/или при основателни съмнения за неразрешени от Клиента нареждания, подадени чрез онлайн или мобилно банкиране посредством ползване на средствата за автентикация.
- когато Клиентът или негов представител с действията си нарушава изискванията на действащите нормативни актове, на настоящите Общи условия, застрашава сигурността и правилното функциониране на услугата.

6.16.А. (нов, на 20.09.2022г , в сила от 01.10.2022г.) Банката има право да откаже изпълнението на платежно нареждане, подадено от Клиента през онлайн или мобилно банкиране, включително чрез доставчик на платежни услуги по инициране на плащане, в случай, че прилаганите от Банката механизми за мониторинг на платежните операции установят наличие на данни за вероятна неразрешена платежна операция или платежна операция с цел измама и Банката не получи потвърждение от Клиента за автентичността на наредената от Клиента платежна операция. За целите на настоящата т.6.16.А, отказаното за изпълнение платежно нареждане се счита за неполучено от Банката.

6.17. (изм. на 20.09.2022г , в сила от 01.10.2022г.) Банката уведомява Клиента за отказа и/или блокирането на достъпа/извършването на платежни операции и за причините по възможност преди отказа /блокирането или най-късно непосредствено след това, освен ако даването

на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или спазването на нормативни изисквания.

**VIА. (заличен, в сила от 12.06.2022г.)**

#### **VIБ. ДОСТЪП ДО ПЛАТЕЖНА СМЕТКА В БАНКАТА ЗА ЦЕЛИТЕ НА УСЛУГИ ПО ИНИЦИИРАНЕ НА ПЛАЩАНЕ И УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА СМЕТКА**

6.17.Б. Когато платежната сметка на Клиента е достъпна онлайн, Клиентът има право да разреши достъп до платежната си сметка на трети лица – доставчици на платежни услуги по инициране на плащане (PISP) и платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP).

6.17.В. Клиентът трябва да полага разумни грижи при избора, назначаването и използването на AISP или PISP.

6.17.Г. Банката не е страна по договора между Клиента и съответния AISP/PISP. Клиентът е изцяло отговорен за избора на AISP/PISP, за определяне на условията, при които съответните доставчици ще му предоставят такива услуги, както и да осигури, че те ще спазват относимите спрямо тях уговорки между Банката и Клиента, свързани с тези услуги. По-конкретно, Банката ще приема постъпващи платежни нареждания, свързани с платежна сметка на Клиента и искания за информация за платежна сметка на Клиента, подадени чрез AISP/PISP и при условие, че успее да идентифицира Клиента, като изходящи от Клиента. Банката не носи отговорност за предоставянето от страна на Клиента на AISP/PISP на персонализираните му средства за достъп до платежната сметка при Банката. Доставчик на платежни услуги по предоставяне на информация за сметка (AISP) няма право да подава нареждания за изпълнение на платежни операции от платежна сметка на Клиента при Банката.

6.17.Д. Банката има право да откаже достъп до платежна сметка на AISP/PISP, в случай, че установи или има основания да смята, че е налице неразрешен достъп или достъп до платежната сметка на Клиента с цел измама от

страна на AISP/PISP, включително неразрешено инициране на платежна операция или инициране на платежна операция с цел измама. В случаите по предходното изречение, Банката ще положи необходимите усилия да информира Клиента, освен когато предоставянето на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед на спазването на нормативни изисквания, пречатстващи информирането на Клиента.

## **VII. ОНЛАЙН БАНКИРАНЕ, МОБИЛНО БАНКИРАНЕ И ЕЛЕКТРОННИ ИЗВЕСТИЯ**

7.1. Клиентите на ОББ могат да ползват онлайн банкирането (на електронен адрес <https://ebb.ubb.bg>) 24 часа на денонощие, без почивен ден, като платежните нареждания се изпълняват в работното време на Банката в съответствие с определените в Тарифите крайни срокове за приемане и обработка на левови и валутни преводи. Условието, инструкциите и техническите изисквания за ползване на услугата са публикувани на интернет страницата на онлайн банкирането в секциите "Сигурност", "Често задавани въпроси" и "Помощ".

7.2. (изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) Клиентът може лично да заяви услугата, като се регистрира за нея през интернет страницата на Банката [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg), както и в клон на Банката лично или чрез пълномощник.

7.2.1. (изм. на 03.02.2020г., в сила от 01.04.2020г.) При заявяване на онлайн банкиране чрез сайта на банката Клиентът подписва от разстояние договор за услугата и получава достъп до ограничен брой услуги.

7.2.2. (изм. на 03.02.2020г., в сила от 01.04.2020г.) При регистрация в клоновата мрежа на Банката, клиентът посочва права за достъп, включващи пасивни и/или активни операции и подписва Договор за онлайн банкиране.

7.2.3. При сключване на Договора за онлайн банкиране с Банката, Клиентът подписва "Регистрационна карта за онлайн банкиране", в която са посочени номерата на сметките, за които желае да получава информация или да извършва банкови операции чрез каналите на онлайн банкиране.

7.2.4. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) За ползването на услугите в онлайн банкиране Клиентът трябва да предостави номер на мобилен телефон, необходим за получаване на SMS пароли/ кодове за активация и верификация.

7.2.5. (нов, приет на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) Клиентите с верифициран през онлайн банкиране електронен адрес, които нямат регистрация в платежния портал UPAY, получават автоматичен достъп до него, като могат да използват портала след приемането на Общите условия на ОББ АД за платежен портал за клиенти – физически лица. Информацията относно процедурата по верификация, е публикувана на интернет страницата на онлайн банкиране, в секциите „Често задавани въпроси“ и „Помощ“.

7.2.6 (нов, приет на 03.02.2020г., в сила от 01.04.2020г.) При регистрация на нови клиенти дистанционно чрез мобилно банкиране те подписват с осигурен от банката квалифициран електронен подпис договор за онлайн банкиране без да е необходимо изпълнение на изискванията на т. 7.2.3., като с подписването му, получават пълни права за достъп до Онлайн и Мобилно банкиране с възможност да заявят, получат и ползват всички продукти и услуги, предлагани от Банката в Онлайн и Мобилно банкиране .

7.3.1. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) При вход в системата за онлайн банкиране, Клиентът се идентифицира с потребител, парола за вход в онлайн банкиране и въвежда уникално генериран еднократен код/парола:

При вход в системата за онлайн банкиране, Клиентът се идентифицира с потребител, парола за вход в онлайн банкиране и въвежда уникално генериран еднократен код/парола:

- a) получен/а чрез SMS на номера на мобилния телефон на Клиента, предоставен съгласно т.7.2.4 или
- b) генериран от хардуерно устройство, собственост на ОББ или
- c) генериран от мобилно приложение за операционни системи iOS и Android.

7.3.1.A. (нов, приет на 29.04.2024 в сила от 29.04.2024) Вход в системата за онлайн банкиране може да се извърши

от оправомощения ползвател и посредством идентификация с потребител и парола за вход в онлайн банкиране и потвърждение след вход в приложението ОББ Мобайл, активирано от оправомощения ползвател по реда на т.7.14 от настоящите Общи условия.

7.3.2. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) При извършване на нареждания за платежни операции е необходимо допълнително въвеждане на уникално генериран динамичен код/парола:

- а) получен/а чрез SMS на номера на мобилен телефон на Клиента, предоставен съгласно т. 7.2.4 или
- б) генериран от хардуерно устройство, собственост на ОББ или
- в) генериран от мобилно приложение за операционни системи iOS и Android

7.3.2.A. (нов, приет на 29.04.2024г., в сила от 29.04.2024г.) Извършването на нареждания за платежни операции може да се потвърди от съответния оправомощен ползвател и посредством идентификация с потребител и парола за вход в онлайн банкиране и потвърждение на нареждането след вход в приложението ОББ Мобайл, активирано от оправомощения ползвател по реда на т.7.14 от настоящите Общи условия.

7.3.3. (изм. на 08.07.2019г., в сила от 14.09.2019г.) При извършване на вътрешнобанкови преводи между собствени сметки на Клиента, както и при плащания към сметки на определени от Клиента доверени бенефициери, не се прилага изискването по т.7.3.2.

7.4. Подписването на изявленията на Клиента до Банката при извършването на операции в системата за онлайн банкиране чрез средствата за идентификация и подпис съгласно посоченото в т.7.3.1 – т.7.3.3. имат действието на електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ), като, на основание чл. 13, ал.4 от ЗЕДЕУУ Банката и Клиентът договарят, че ще считат този подпис за саморъчен в отношенията между тях.

7.5. Услугите на онлайн банкиране се ползват само след личното изявление на Клиента. Упълномощаването за използване на услугата за онлайн банкиране се извършва при спазване на изискванията на настоящите Общи условия.

7.6. (изм. на 29.03.2021г., в сила от 30.03.2021г.) Онлайн банкирането, предлага следните услуги: информация за актуално салдо по сметки; информация за движения по сметки; справка за инициирани преводни нареждания за директни дебити; информация за валутни курсове; информация относно плащания на битови услуги и промяна на режима за извършването им; регистрация и оттегляне на съгласие за заплащане на битови услуги; плащане на задължения за битови услуги с кредитна карта; нареждане на вътрешнобанкови и междубанкови преводи както и преводно нареждане за директни дебити; обработка по получени преводни нареждания за директни дебити; нареждане на валутни преводи; покупко-продажба на валута между сметки на Клиента; откриване на сметки и депозити за физически лица; информация по кредитни карти – проверка на разполагаеми лимити, последно месечно извлечение, последни транзакции, погасяване на усвоен кредитен лимит; подаване на поръчки за търговия с ценни книжа, за което предварително се сключва договор за брокерски услуги в банков клон; добавяне за достъп чрез електронните канали на съществуващи сметки в ОББ; заявка за дебитна карта с получаване ПИН код чрез SMS; заплащане на данъчни задължения за местни данъци и такси; промяна на парола за достъп до системата; промяна на регистриран електронен адрес; създаване и промяна на 3D статичен секретен код за платежни операции с издадени от Банката платежни карти в Интернет с прилагане на Visa Secure/Mastercard Identity Check по реда, предвиден в Общите условия на „Обединена българска банка АД“ за издаване и използване на платежни дебитни и кредитни карти.

7.7. Банката си запазва правото да добавя нови и да променя изброените по-горе услуги, като уведомява клиентите по съответните канали и на интернет страницата си.

7.8. Банката има право да определя лимити при изпълнението на платежни операции през онлайн банкиране и да въвежда други ограничения, както и да установява допълнителни изисквания, включително процедурни, когато това се налага поради изисквания на действащото законодателство или поддържане на ниво на

сигурност съобразно техническите стандарти и условия за онлайн банкиране.

7.9. Промени, свързани с електронния профил на клиента и достъпа му до продукти и услуги в онлайн банкиране се изпълняват, както следва:

7.9.1. през каналите за онлайн банкиране - за продуктите и услугите, за които е създадена възможност;

7.9.2. след подаване на Карта за промяна на данни с необходимите промени, подписана от Клиента и депозирана в клоновата мрежа на Банката;

7.9.3. чрез заявка през Контактен център за клиенти.

7.10. Преводи чрез каналите на онлайн банкирането се осъществяват при спазване на следните условия:

7.10.1. преводи между местни и чуждестранни лица и презгранични преводи се извършват при спазване изискванията на Валутния закон и актовете по неговото приложение.

7.10.2. Банката може да изисква представянето на документи на електронен или хартиен носител в съответствие с изискванията на действащото законодателство;

7.10.3. Платежни документи с посочен бъдещ валюор за изпълнение се обработват на посочената в платежния документ дата, като обработката се осъществява автоматично еднократно в началото на системния ден, при осигурена достатъчна наличност по сметката към края на предходния ден.

### **Мобилно банкиране**

7.11. (изм. на 01.02.2022., в сила от 16.02.2022., изм. на 22.02.2022, в сила от 22.02.2022, изм. на 28.02.2023г., в сила от 28.02.2023г., изм. на 27.10.2023, в сила от 28.10.2023). При сключване на договор за онлайн банкиране, Клиентът получава възможност да извършва справки по заявените за достъп през онлайн банкиране сметки, както и да заявява и ползва всички предлагани услуги и да прави определени транзакции и да актуализира определен набор свои данни през специализирано приложение за мобилни устройства, наречено мобилно банкиране и/или ОББ Мобайл за операционни системи iOS и Android. Част от мобилното

банкиране е и Дигиталният асистент

КЕЙТ, чийто функционалности и условия за ползване са уредени в раздел VIIIA на настоящите Общи условия. Мобилното банкиране предоставя възможност и за достъп до „Онлайн ОББ Пенсионно осигуряване“ - платформа, разработена от „Пенсионноосигурителна компания ОББ“ ЕАД (ПОК ОББ), която предоставя възможност на регистрираните потребители да проследяват осигурителните си договори, сключени с ПОК ОББ, движенията и натрупванията по осигурителните партии. Условията за достъп до и използване на „Онлайн ОББ Пенсионно осигуряване“ през приложението за мобилно банкиране „ОББ Мобайл“ са уредени в Общи условия за достъп до платформата Онлайн ОББ Пенсионно осигуряване чрез приложението ОББ Мобайл, неразделна част от настоящите Общи условия за платежни услуги на физически лица.

7.12. Инструкциите и техническите изисквания за инсталиране и работа с приложението, както и изчерпателен списък с достъпните през мобилното приложение транзакции и услуги са описани в секция Електронни канали за банкиране на електронен адрес [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg), както и в секции „Препоръки за сигурност“ и „Често задавани въпроси“ на специализираното приложение за мобилно банкиране.

7.12.A (нов, приет на 08.12.2023г., в сила от 08.02.2024г.). Клиенти на Банката, ползватели на ОББ Мобайл, които са и оправомощени ползватели на дебитни карти Debit Mastercard Standard, Debit Visa Classic и на кредитни карти CARD Fix, Visa Classic Credit, Mastercard Gold Premium, Visa Platinum, BILLA Visa, AVON Mastercard, Карта Вноски издавани от Банката имат възможност да създават и променят през ОББ Мобайл, известна само на тях статична парола за потвърждаване на плащания с тези карти, извършвани на интернет страници на търговци, участващи в 3-D Secure програми.

7.13. Правилата и разпоредбите за онлайн банкиране на настоящите Общи условия са приложими и за мобилното банкиране, освен ако в тях или в договора за онлайн банкиране не е посочено друго.

7.14. За активиране на приложението за мобилно банкиране, Клиентът се идентифицира с въвеждане на

валидните за онлайн банкиране потребител, парола за вход и код, изпратен на мобилния му телефон. За достъп, извършване на справки, регистрация за услуги и подаване на платежни нареждания към банката Клиентът се идентифицира със зададените за мобилното приложение при активирането ПИН код или пръстов отпечатък и вграден софтуерен токът.

7.15. Подписването на изявленията на Клиента до Банката включително и при извършването на операции през мобилното приложение чрез ПИН код или пръстов отпечатък, както и в комбинация с избор/маркиране на полета и/или бутони, и/или менюта за изявление и/или потвърждение от Клиента в мобилното банкиране представляват електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ), като, на основание чл. 13, ал.4 от ЗЕДЕУУ. Банката и Клиентът договарят, че ще считат този подпис за саморъчен в отношенията между тях.

7.16. В случай, че Клиентът осъществява работа със специализираното приложение от компрометирано (rooted или jailbroken) устройство, на екрана на устройството се извежда предупредително съобщение при всеки вход в приложението. Банката не носи отговорност за платежни операции, осъществявани при използването на специализираното приложение от компрометирано (rooted или jailbroken) устройство.

### **Електронни известия**

7.17. (в сила от 01.07.2019г., изм. на 29.05.2023г., в сила от 01.06.2023г.) Клиентите на Банката могат да се абонират в клон на Банката, чрез онлайн банкиране и Контактен център за клиенти за услугата „Електронни известия“, чрез която да получават информация по SMS/Viber/E-mail за движения по сметка и месечен баланс по сметка и по SMS/Viber за транзакции с банкови карти, като с подаването на искането приемат и условията за ползване на услугата, неразделна част от същото.

7.18. (в сила от 01.07.2019г., изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) За изпращането на SMS/Viber съобщения се дължи такса съгласно Тарифата за такси и комисионни на Банката. Банката си запазва правото да изпраща определен

от нея брой безплатни SMS/Viber съобщения на заявления от Клиента пред Банката номер на мобилен телефон за входящи движения по сметка, като Клиентът има право по всяко време да се откаже от получаването им, като заяви отказ в клон на Банката.

7.19. (нов, приет на 05.07.2021г., в сила от 22.11.2021г., изм. на 29.05.2023, в сила от 01.06.2023г.). Клиенти на Банката, които имат сключен договор с Банката за онлайн банкиране и активирано специализирано приложение за мобилни устройства за мобилно банкиране „ОББ Мобайл“, могат да активират в „ОББ Мобайл“ функционалност за получаване на PUSH известия за извършвани на ATM или ПОС терминал транзакции с издадени към сметката дебитна карта/карти или с кредитна карта/карти; за входящи и изходящи преводи по сметка в лева и валута, вноска и теглене по сметка, заплащане на задължение за битови услуги от сметка, превод/плащане на застраховка от сметка, като с активирането приемат и условията за ползване на услугата. По смисъла на настоящите условия, PUSH известие представлява известие (нотификация) във формата на кратко съобщение, което се изпраща от Банката на Клиента и се показва на екрана на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението ОББ Мобайл. В случай че Клиентът (основен или допълнителен картодържател) активира получаването на PUSH известия за картови транзакции за вече абонирана за платени известия дебитна/кредитна карта, се прекратява изпращането на платени SMS/Viber съобщения за транзакции с тази карта. В случай, че Клиентът активира получаването на PUSH известия за входящи и изходящи движения по сметка за вече абонирана за платени/безплатни известия сметка, се прекратява изпращането на платени SMS/Viber/E-mail съобщения за входящи/изходящи движения, както и месечен баланс за тази сметка. При деактивиране на PUSH известията по същата карта/сметка, изпращането на безплатни и платени SMS/Viber съобщения не се възстановява автоматично, като клиентът може да ги поднови в клон на банката, чрез Онлайн банкиране или чрез Контактния център за клиенти на Банката. При оставащи закупени, но неизползвани SMS или Viber



известия, същите се ползват до изчерпването им и след повторното подновяване.

### **VIII. (заличен, в сила от 27.05.2020г.)**

#### **VIII.A. (нов, приет на 27.10.2023, в сила от 28.10.2023) Персонален дигитален асистент (КЕЙТ)**

8.1.A (нов, приет на 27.10.2023, в сила от 28.10.2023) . Кейт е персонален дигитален асистент в ОББ Мобайл, предлагащ информационни и други услуги и функционалности на клиентите на Банката.

8.2.A (нов, приет на 27.10.2023, в сила от 28.10.2023) Кейт предлага на клиентите на ОББ, ползващи ОББ Мобайл, следните групи функционалности и допълнителна информация:

- Карти
- Сметки и депозити
- Кредити
- Инвестиции
- Застраховки
- Допълнителни услуги
- Моят профил
- Обща информация

Детайлно описание на конкретните функционалности на Кейт е достъпно на дълготраен носител на следния адрес: <https://www.ubb.bg/>. Банката има право да изменя, допълва, променя и премахва конкретни функционалности, като уведомява клиентите при спазване на приложимото законодателство.

8.3.A. (нов, приет на 27.10.2023, в сила от 28.10.2023) Персоналният дигитален асистент Кейт е достъпен за ползвателите на ОББ Мобайл през мобилни устройства с операционна система Android 5.0 (или по-висока версия) или операционна система iOS 13.0 (или по-висока версия) като функционалностите се достъпват по инициатива на Клиента. При активиране на услугата от страна на Клиента, Кейт може да му изпраща съобщения и известия, както и да инициира разговор с дигиталния асистент, относно продукти, услуги и функционалности, които Кейт предлага на ползващите ОББ Мобайл. При изрично заявено от клиента съгласие Кейт може да изпраща и подходящи и съобразени с потребностите на клиента съобщения и предложения относно продукти и услуги.

8.4.A. (нов, приет на 27.10.2023, в сила от 28.10.2023) Клиентите могат да използват функционалностите на дигиталния асистент Кейт, като взаимодействат посредством chat функция или упражняват избор между няколко предварително дефинирани опции, визуализирани в мобилното приложение. Кейт предоставя и възможност и за гласови съобщения от страна на Клиента, както и за връзка с Контактния център на Банката чрез телефонно обаждане или live chat функция за получаване на допълнителна информация. Кейт взаимодейства с Клиента

чрез писмени или гласови съобщения в зависимост от техническите възможности и изборания от Клиента начин на комуникация.

8.5.A. (нов, приет на 27.10.2023, в сила от 28.10.2023) Лични данни.

Като дигитален асистент Кейт съдейства персонално на всеки клиент, за да улесни клиентското му преживяване. Само по този начин Кейт може да окаже максимално съдействие по конкретен въпрос, адаптирайки комуникацията спрямо отправените по инициатива на клиента запитвания. За да отговори на поставените от клиента въпроси, е възможно Кейт да обработва лични данни. Личните данни на Клиентите се обработват от Банката във връзка с конкретната услуга, предлагана в ОББ Мобайл и в съответствие с изискванията на Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и Общия регламент на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни.

За да повиши клиентската удовлетвореност и да улесни клиента, Кейт може да изпраща съобщения и известия, свързани с ползваните от клиента продукти, услуги и функционалности. Единствено при изрично заявено от клиента съгласие личните му данни ще бъдат обработвани, за да му бъдат изпращани персонализирани съобщения и предложения за продукти и услуги, съобразени изцяло с неговите потребности. Подробна информация за Банката като администратор на лични данни, за правата на субектите на лични данни, правните основания и целите за обработване на личните данни, както се съдържа в Информация на ОББ АД за обработване на лични данни, налична в банковите салони, както и на следния Интернет адрес на Банката: <https://www.ubb.bg/about/pdp>

8.6.A. (нов, приет на 27.10.2023, в сила от 28.10.2023) Реверсивният инженеринг, декомпиляцията, декомпозицията, промяната, архивирането, разпространението, предлагането за продажба, лицензирането или създаването на продукти, извлечени от Кейт, или отделни части, не се разрешават. Всички права на интелектуална собственост, свързани с Кейт, принадлежат на съответните лицензодатели.

### **IX. КОНТАКТЕН ЦЕНТЪР ЗА КЛИЕНТИ**

9.1. Контактният център за клиенти обслужва настоящи и потенциални клиенти на ОББ по телефона, като през него се предоставят следните видове услуги:

9.1.1. обща банкова информация относно продукти и услуги, лихвени нива, такси и комисиони, клонова мрежа, местонахождения на АТМ и др.;

9.1.2. детайлна (индивидуална) информация относно ползвани продукти;

9.1.3. извършване на промени на клиентски данни, неизискващи представяне на документи;

9.1.4. извършване на промени по ползвани от Клиента продукти, неизискващи промяна в основните параметри (лихви и такси) на ползания продукт. За целта Клиентът следва да има сключен договор за съответния продукт;

9.1.5. (заличен, в сила от 27.05.2020г.);

9.1.6. промяна на режим на потвърждаване на плащане на битови сметки. При избран автоматичен режим на плащане Клиентът посочва съответната сметка/карта, от която ще се извършват плащанията на задължения по конкретен идентификационен номер. Има възможност за въвеждане/промяна на лимит на максимална сума за всеки отделен идентификационен номер

9.1.7. обслужване на Клиенти - на онлайн банкиране на ОББ включване/изключване на сметка, добавяне/промяна номер на мобилен телефон за получаване на SMS парола, заявка за отпечатване на нова парола за вход, промяна на начина на получаване на уникално генериран еднократен код/парола по т. 7.3.1. и т.7.3.2. За целта Клиентът следва да има сключен договор за онлайн банкиране;

9.1.8. (заличен, в сила от 08.09.2020г.);

9.1.9. приемане на жалби от Клиенти;

9.1.10. извършване на изходящи обаждания към настоящи или потенциални клиенти на Банката.

9.1.11 on-line комуникация с настоящи и потенциални клиенти на Банката.

9.2. Банката си запазва правото да добавя нови и да променя изброените по-горе услуги, като уведомява Клиентите по съответните канали и на интернет страницата си.

9.3. За гарантиране на сигурността при провеждането на разговора Банката изисква идентификация на клиентите в зависимост от ползваните услуги по телефона и записва телефонния разговор с Клиента с цел подобряване на обслужването и извършване на проверка при оплаквания от страна на клиенти.

9.4. (заличен, в сила от 08.09.2020г.).

9.5. (заличен, в сила от 08.09.2020г.).

9.6. При предоставяне на индивидуална информация за ползвани продукти и услуги, извършване на промени по клиентски данни и ползвани продукти и приемане на

клиентски жалби, Банката идентифицира Клиентите с въпроси от клиентската регистрация. За предоставяне на Обща банкова информация не се изисква идентификация на Клиентите с еднократна парола.

9.7. (заличен, в сила от 08.09.2020г.)

9.8. (изм. на 06.07.2020г., в сила от 08.09.2020г.)  
Обслужването на Клиенти по телефона е само лично.

9.9. При стартиране на услугата за сключване на договор за банкови продукти чрез Контактния център за клиенти се спазва Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние.

9.10. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г., заличен, в сила от 08.09.2020г.)

## X. ОТГОВОРНОСТИ НА СТРАНИТЕ

### Общи положения

10.1. Банката не носи отговорност за сделки и правоотношения, по повод на които се използват съответният платежен инструмент или банкова сметка. Клиентът е отговорен за всички свои действия и задължения, произтичащи от използването на платежен инструмент или банкова сметка, включително и след прекратяване на Договора.

10.2. Клиентът е длъжен да използва банковата сметка, открита от Банката или платежната услуга, предоставяна от Банката, в съответствие с действащото законодателство, настоящите Общи условия и приложимите специални условия за съответната банкова сметка или платежна услуга. Клиентът е длъжен да полага дължимата грижа, като не използва банковата сметка или платежната услуга и не допуска използването им от трети лица за извършване на действия или за постигане на цели, които са забранени със закон или могат да увредят доброто име на Банката.

10.3. В случай на налагане на рестрикции от местни или чуждестранни държавни органи, които възпрепятстват извършването на трансакция и блокират същата, Банката уведомява Клиента незабавно и му указва необходимото съдействие.

10.4. Банката не носи отговорност за суми по трансакции, които са блокирани по разпореждане на местни или чуждестранни държавни органи, съгласно наложени рестрикции.

10.5. Банката има право по всяко време да блокира използването на сметката от Клиента, включително изцяло или частично наличните средства по сметката, както и платежните инструменти, използвани за достъп до сметката, когато има данни, че по сметката са постъпили средства в резултат на измама, за което, с приемането на настоящите Общи условия и подписването на договора за сметка, Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие.

10.6. Клиентът е отговорен за нареждания, подадени от лица, които не са надлежно упълномощени по негова вина, като: лица, представили пълномощно, съставено от Клиента с неясни клаузи или лица, на които от Клиента е предоставен платежен инструмент, който е предназначен само за лично ползване.

10.7. Клиентът, наредил плащането, носи отговорност за настъпилите последици от неправилното или неточно съставяне на платежни документи.

10.8. Банката и Клиентът не отговарят за неизпълнение на задълженията си по повод договор за ползване на платежен инструмент или платежна сметка, настъпило вследствие на извънредни технически причини, като срив на информационни системи, прекъсване на комуникационни линии, спиране на електрическо захранване и др., както и при извънредни обстоятелства, като стихийни природни бедствия, общонационални стачки, технически повреди, които са извън техния контрол. В случай на съмнение от страна на Банката за измама или заплаха за сигурността, свързани с предоставяните на Клиента платежни услуги, Банката ще положи необходимите усилия да уведоми Клиента.

10.9. Банката не носи отговорност, ако платежна операция е отказана поради технически или комуникационни причини в системите на други оператори, банки или други лица, участващи в платежния процес, включително и при отказ на отсрещната страна да приеме плащането поради независещи от Банката обстоятелства

10.10. (заличен, в сила от 27.05.2020г.).

10.11. В случаите на дистанционно подаване на платежни нареждания, Банката поддържа архив на диалога с Клиента и всички инициирани операции чрез съответните канали. Като доказателствен материал при оспорени плащания ще се разглеждат и архивираните данни за всяка извършена операция.

10.12. (изм. на 03.08.2020г., в сила от 04.08.2020г.) В случаите, в които Банката отговаря за неточно извършени, грешни или неразрешени операции, за да бъде ангажирана отговорността ѝ, задължително условие е Клиентът да е уведомил без неоснователно забавяне Банката за неточната, грешна или неразрешена трансакция, след като е получил информация за извършването ѝ. За момент, в който Клиентът е получил информация за извършването ѝ, се счита моментът, в който Клиентът е получил информация за извършената операция в онлайн и/или в мобилно банкиране, платежния портал UPAY, Контактния център за клиенти или в банков клон.

10.12.1. (заличен, в сила от 04.08.2020г.)

10.12.2. (заличен, в сила от 04.08.2020г.)

10.13. Когато Клиентът е бил в обективна невъзможност да получи извлечение, осигурено на поискване, но от задължаване на сметката му са изтекли повече от 13 (тринадесет) месеца, Банката не извършва коригиращи платежни операции.

10.14. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) Банката носи отговорност за вредите, причинени при извършване на неразрешени или неточно изпълнени операции при ползването на платежен инструмент, при условие че Клиентът е изпълнил своите задължения за опазване на персонализираните защитни характеристики на платежния инструмент и задълженията си по т. 6.3 – т.6.5.2.

10.15. Банката не носи отговорност, ако Клиентът е действал с измамна цел или не е спазил задълженията си за опазване на платежния инструмент и/или неговите персонализираните защитни характеристики и навременно уведомяване поради умисъл или груба небрежност. Под груба небрежност по смисъла на настоящата разпоредба се имат предвид следните неизчерпателно изброени случаи на неопазване на платежния инструмент и/или на

неговите персонализирани защитни характеристики от страна на Клиента:

10.15.1. Клиентът не е спазил изискванията и препоръките на Банката, описани в секция “Сигурност”, публикувана в страницата за онлайн банкиране по отношение на платежни операции, извършени чрез онлайн банкиране или препоръките за сигурност описани в приложението за мобилно банкиране. Клиентът е длъжен да се информира периодично за изменения и допълнения в тези препоръки и да ги спазва;

10.15.2. Клиентът е допуснал узнаване и използване от трето лице на средствата му за електронна идентификация, подробно описани в т.7.3.1 – т.7.3.3. по отношение на платежни операции, извършени чрез онлайн банкиране.

10.15.3. (заличен, в сила от 27.05.2020г.).

10.15.4. Банката не носи отговорност за претърпени от Клиента вреди, загуби и/или пропуснати ползи, свързани с ползването от Клиента Услуги по информация за сметка, ако предоставянето от Клиента на персонализираните средства за сигурност за достъп до сметката при доставчика на платежни услуги, обслужващ сметката/ите по отношение на която/които се предоставят тези услуги, е в нарушение на сключения договор/и между Клиента и този доставчик.

10.15.5. Банката не носи отговорност пред Клиента в случай на начисляване на такси от доставчиците на платежни услуги, обслужващи сметката/ите, по отношение на които се предоставят Услугите по информация за сметка.

#### **Неточно наредени платежни операции - неточен уникален идентификатор (международен номер на банкова сметка – IBAN)**

10.16 (изм. на xxx, в сила от xxx). Банката не носи отговорност за възстановяване на сумата по платежна операция при валиден, но неточно посочен уникален идентификатор от страна на Клиента – Наредител, включително при платежни операции по т. 5.58 В този случай Банката полага разумни усилия с оглед възстановяване на сумата по платежната операция, за

което Клиентът дължи такса, посочена в

Тарифата на Банката, независимо от резултата от усилията за възстановяване.

10.16.A. В случай че възстановяване на сумата не е възможно, Банката, при писмено искане от страна на Клиента, му предоставя цялата налична информация, която Клиентът да използва за възстановяване на средствата по общия ред.

#### **Неточни текстови данни**

10.17. В случаите, в които са посочени неточни текстови данни при изпълнение на превод, приоритет има посоченият уникален идентификатор (IBAN, относно банкови сметки).

#### **Неточно и грешно изпълнени платежни операции**

10.18. Банката носи отговорност за настъпили последици при неточно изпълнени нареждания на Клиента.

10.19 (изм. на xxx, в сил от xxx). При неточно изпълнение от страна на Банката на правилно съставено платежно нареждане от Клиента, Банката възстановява на Наредителя сумата по неточно изпълнената платежна операция до следващия работен ден, след като е била известена от Наредителя или е открила грешката, като инициира коригиращ превод до доставчика на платежни услуги на получателя.

10.20. В случай че Клиентът е получател на неточно изпълнен превод вследствие на грешка на друга платежна институция, Банката има право да извърши коригиращ превод по искане на доставчика на платежни услуги на платеца до един месец от датата, на която доставчикът на платежни услуги на платеца е бил информиран за грешката. Банката извършва корекцията в срок от 5 дни след постъпване на искането за корекция от страна на доставчика на платежни услуги на наредителя.

#### **Неразрешени от Клиента операции**

10.21. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) Клиентът понася загубите, свързани с всички

неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, в размер не повече от BGN 100 (сто лева), освен когато загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Клиента преди плащането и Клиентът не е действал с цел измама или вредата е била причинена от действие или бездействие на служител на Банката. В случай че неразрешени платежни операции, са причинени от Клиента чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си за опазване на персонализираните защитни характеристики на платежния инструмент и задълженията си по т. 6.3 – т. 6.5.2 умишлено или поради груба небрежност, Клиентът понася вредите независимо от размера им.

10.22. Банката възстановява на Клиента стойността на неразрешената операция и когато е необходимо, възстановява сметката на Клиента в състоянието, в което се е намирала преди неразрешената операция, съгласно посоченото в настоящия Раздел незабавно и във всеки случай не по-късно от края на следващия работен ден, след като е установила, или е била уведомена от Клиента за неразрешената операция, освен, когато Банката има основателни съмнения за измама и уведоми съответните компетентни органи за това.

10.22.1. Банката осигурява възможност Клиентът да уведомява безплатно за неразрешени трансакции по всяко време на денонощието, включително в неработни дни.

10.22.2. В случай че Клиентът докаже пред Банката, че е положил всички разумни усилия да я уведоми за неразрешена от него трансакция, но въпреки това не е успял, няма да се счита, че той неоснователно се е забавил.

10.22.3. Ако след момента на уведомяването са осъществени неоторизирани трансакции, Клиентът не понася никакви имуществени вреди, освен ако е действал чрез измама.

10.23.1. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) Установяването на умисъл и груба небрежност относно неспазване на указанията на Банката за защита на платежния инструмент може да се осъществи, но не само: чрез проучване от страна на Банката в рамките на производство пред Помирителната комисия за платежни

спорове към Комисията за защита на потребителите; в съдебно производство; при разследване на полицейските органи и чрез други подходящи способности.

10.23.2. Клиентът дава своето съгласие за проучванията по предходната т. 10.23.1, както и да оказва пълно съдействие за изясняване на проверяваните обстоятелства.

10.24. В случай на неоснователно оспорване от страна на Клиента на трансакции, действително извършени от него, или оспорване на сумата на такива трансакции, Банката има право да прекрати отношенията с Клиента, по отношение на който и да е използван продукт, като включително обяви за предсрочно изискуеми някои или всичките си вземания към Клиента.

10.24.1 В случай, че при приключване на процедурата по установяване на автентичността на операцията се установи, че оспорването е неоснователно:

- Клиентът заплаща всички разходи по оспорването; Клиентът заплаща такса за неоснователна рекламация, съгласно Тарифата;
- При доказване неоснователност на оспорването възстановената по т. 10.22. сума се дебитираща от сметката/кредитния лимит на Титуляря. Ако средствата към момента на дебитиране са недостатъчни, Банката има право да формира дълг под формата на неразрешен овърдрафт, олихвяван с лихвен процент, съгласно Тарифата.

10.24.2. В случаите, когато платежната операция е иницирана чрез доставчик на платежна услуга по инициране на плащане (PISP), в рамките на неговото участие той носи доказателствената тежест при установяване на автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране и това, че операцията не е засегната от техническа повреда или от друг недостатък, свързан с платежната услуга, за която той отговаря.

## **XI. ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА СМЕТКИ И ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ**

### **Прекратяване ползването на платежни услуги**

11.1. (изм. на 16.03.2020г., в сила от 27.05.2020г.) В случай че след уведомление по реда на Раздел II „Комуникация

между Клиента и Банката – запознаване с условията. Уведомления, съобщения, извлечения” Клиентът не приема новите условия на Банката, за които е предвиден двумесечен срок за предизвестие, той може да закрие своите сметки или да се откаже от използването на онлайн банкиране, като посети клон на Банката и прекрати съответния договор.

11.2. При условие, че изявлението за прекратяване е извършено в двумесечния срок, операциите по прекратяването се извършват при заварените условия. След изтичането на двумесечния срок операциите по прекратяването се извършват, съгласно влезлите в сила нови условия на Банката.

### **Прекратяване на Договор за сметка**

11.3. В случай че в конкретния Договор за сметка не е уговорен срок или специално условие за прекратяване, Клиентът може по всяко време без предизвестие да прекрати Договора за сметка, при условие, че няма задължения към Банката или наложен по сметката запор. За целта Клиентът подава искане за закриване на сметка по образец на Банката в удобен за него клон.

11.4. Сметка, към която е издадена банкова платежна карта се закрива само в случай, че по сметката няма блокирани средства за “чакащи“, т.е. извършени или бъдещи плащания. След изтичане седемдневен срок от настъпването на основание за закриване на сметката и след удържане на всички дължими от Клиента такси, комисиони и други разноски, остатъкът по сметката се изплаща на каса или се превежда по друга сметка, посочена Клиента.

11.5. (заличен, в сила от 01.11.2019г.)

11.6. Банката може да закрие сметка, както следва:

11.6.1. с двумесечно писмено предизвестие, изпратено на последния предоставен от Клиента адрес, който може да е и електронен адрес;

11.6.2. след изтичане на срока, за който е открита сметката, или настъпване на прекратително условие, посочено в Договора.

11.6.А. (нов, приет на 11.11.2019г., в сила от 11.01.2020г.)  
При прекратяване на договор за разплащателна сметка

или спестовен влог, се прекратяват и всички депозити, открити към тази сметка или влог.

### **Прекратяване на Договор за платежна сметка за основни операции**

11.7.1. (изм. на 31.08.2023г., в сила от 01.09.2023г.)  
Банката може да прекрати едностранно Договора за ПСОО в следните случаи:

1. Клиентът умишлено е използвал платежната сметка за незаконни цели;
2. в продължение на 24 последователни месеца по платежната сметка не е осъществена платежна операция;
3. Клиентът е предоставил невярна информация, за да бъде открита сметката, за да не получи отказ на някое от основанията по т. 4.7.Б;
4. Клиентът вече не пребивава законно в Европейския съюз;
5. Клиентът впоследствие е открил в банка друга платежна сметка която му дава възможност да ползва изброените в чл. 118, ал. 1 от Закона за платежните услуги и платежните системи услуги;
6. (изм. на 31.08.2023г., в сила от 01.09.2023г.) при нарушаване от страна на Клиента на условията по договора за откриването ѝ.

11.7.2. Банката може да прекрати Договора в случаите по т. 2, 4, 5 и 6 от т. 11.7.1 с писмено 2-месечно предизвестие, а в случаите по т.1 и т. 3 – без предизвестие, като уведоми потребителя за причините и основанията за прекратяване.

### **Прекратяване на Договор за онлайн банкиране**

11.8. Договорът за онлайн банкиране се сключва за неопределено време.

11.9. В Договора за онлайн банкиране е посочен срок за прекратяване с предизвестие от страна на Клиента или Банката. Договорът за онлайн банкиране прекратява и достъпът до профила през приложението за Мобилно банкиране.

11.10. В случай на подадено предизвестие за прекратяване на Договора, Банката изпълнява наредените от Клиента преди получаване на уведомлението операции.

11.11. При прекратяване на договора Клиентът е длъжен да върне всички получени от Банката устройства по повод използването на платежния инструмент.

11.12. (заличен, в сила от 27.05.2020г.)

11.13. (заличен, в сила от 27.05.2020г.)

11.14. (заличен, в сила от 27.05.2020г.)

### **Прекратяване на договорни отношения по повод платежни услуги**

11.15. (изм. на 11.11.2019г., в сила от 11.01.2020г.) Банката има право да прекрати договорите за една или всички сметки на Клиент и да прекрати другите договори за платежни услуги при неизпълнение на задължения, посочени в настоящите Общи условия, конкретния Договор с Клиента, или задължения на Клиента, посочени в действащото законодателство, когато тези задължения касаят отношенията между Банката и Клиента. Конкретни основания (но не само) могат да бъдат:

11.15.1. предоставянето от страна на Клиента на неверни, неточни или непълни данни пред Банката, независимо за какво правоотношение между Банката и Клиента става въпрос;

11.15.2. в отношенията си с Банката Клиентът не спазва добрия тон (държи се грубо, арогантно, петни доброто име на Банката и т.н.);

11.15.3. репутацията на Клиента в публичното пространство е спорна или според Банката има достатъчно данни, че Клиентът нарушава действащото законодателство.

11.16. (изм. на 11.11.2019г., в сила от 11.01.2020г.) При прекратяване по реда на чл. 11.15 Банката информира Клиента, с което му дава разумен срок за разпореждане с останали наличности по сметките, връщане на устройства, собственост на Банката и т.н.

11.17.(заличен, в сила от 11.01.2020г)

11.18. (изм. на 06.07.2020г., в сила от 08.07.2020г., изм. на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) Банката има право да закрие сметка на Клиент, който в продължение на 12

последователни месеца не заплаща таксата за обслужването ѝ.

11.19. При прекратяване на договор за сметка/платежен инструмент, който е бил в сила повече от 6 месеца, Клиентът не дължи такси или неустойки за прекратяването, освен ако прекратяването не се дължи на неизпълнение на задължение на Клиента.

11.20. (нов, приет на 11.11.2019г, в сила от 11.01.2020г.). При прекратяване на договор за разплащателна или спестовна сметка от страна на Банката на основание чл.11.6.1., чл.11.6.2. и чл. чл.11.15, Банката начислява такса за съхранение на парични средства върху наличностите по прекратената сметка/сметки, с които Клиентът не се е разпоредил след настъпване на прекратяването, в размер, посочен в Тарифата за таксите и комисионните за физически лица

## **XII. ГАРАНТИРАНЕ НА ВЛОГОВЕТЕ**

### **Размер и обхват на гаранцията**

12.1. Съвкупната наличност по всички открити влогове на името на Клиента, независимо от валутата, в която са открити, са гарантирани в размер до 196 000 (сто деветдесет и шест хиляди) лева.

12.2. По-голям размер на гаранцията може да бъде уреден съгласно Закона за гарантиране на влоговете в банките. В тази връзка следните влогове са гарантирани в размер до 250 000 лв. за срок три месеца от момента, в който сумата е кредитирана по сметка на вложителя, или от момента, в който вложителят е придобил правото да се разпорежда със сумата на влога:

1. влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди;
2. влогове на физически лица, които възникват в резултат на изплатени суми по повод на сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово или служебно правоотношение, инвалидност или смърт;
3. влогове, които възникват в резултат на застрахователни или осигурителни плащания или на

изплащането на обезщетение за вреди от престъпления или от отменена присъда.

12.3. Влоговете по т. 12.2. не участват в изчисляването на общия размер на задължението на Банката към един вложител съгласно т. 12.1.

12.4. В случай, че откритите от Клиента влогове са повече от един, за да бъде определен общият размер на задължението на Банката, всички влогове, включително начислените върху тях лихви, се сумират. Влоговете в чуждестранна валута се изплащат в левовата им равностойност, изчислена по централния курс на БНБ към датата на издаване на акт по чл.20, ал.1 от Закон за гарантиране на влоговете в банките (ЗГВБ).

12.5. При влог в полза на трето лице, право да получи гаранция по влога има лицето, в чиято полза е открит влогът (бенефициерът), освен ако Договорът предвижда друго.

12.6. Банката предоставя на Клиента основна информация относно гарантиране на влоговете му, размера на гаранцията и приложимата система за гарантиране на влоговете, посредством предоставянето на Информационен бюлетин за вложителите, който е неразделна част от Договора за сметка. В бюлетина се съдържа информация актуална към датата на подписване на Договора, като при законодателни промени, параметрите му могат да бъдат променени. Банката се задължава да поддържа актуална информация за гарантирането на влоговете на информационните табели в клоновата си мрежа, както и на сайта на Банката, от където Клиентът приема периодично да се информира.

#### **Влогове, непокрити от гаранцията**

12.7. Не се изплащат гарантираните размери на влоговете в Банката на:

1. други банки, когато са направени от тяхно име и за тяхна сметка;
2. финансови институции по чл. 3 от Закона за кредитните институции;
3. застрахователи и презастрахователи по чл. 8 от Кодекса за застраховането;

4. пенсионноосигурителни дружества

и фондове за задължително и доброволно пенсионно осигуряване;

5. инвестиционни посредници;

6. колективни инвестиционни схеми, национални инвестиционни фондове, алтернативни инвестиционни фондове и дружества със специална инвестиционна цел;

7. бюджетни организации по § 1, т. 5 от допълнителните разпоредби на Закона за публичните финанси;

8. Фонда за компенсиране на инвеститорите, Фонда за гарантиране на влоговете в банките и Гаранционния фонд по чл. 287 от Кодекса за застраховането.

12.8. Не се предоставя гаранция по влогове, възникнали или свързани със сделки или действия, представляващи изпиране на пари по смисъла на чл. 2 от Закона за мерките срещу изпирането на пари или финансиране на тероризъм по смисъла на Закона за мерките срещу финансирането на тероризма, установени с влязла в сила присъда.

12.9. Не се изплащат влогове, чийто титуляр не е бил идентифициран съгласно чл. 3 от Закона за мерките срещу изпирането на пари към датата на издаване на акт по чл. 20, ал. 1 от ЗГВБ.

#### **Система за гарантиране на влоговете и процедура на изплащане**

12.10. В случай на отнемане лиценз за извършване на банкова дейност, Фондът изплаща задълженията на Банката към Клиента до гарантираните размери. Изплащането се извършва чрез една или повече банки, определени в списък от Управителния съвет на Фонда.

12.11. В срок не по-късно от два работни дни преди започване изплащането на суми от фонда управителният съвет на фонда е длъжен да оповести в най-малко два централни ежедневника и на своята интернет страница деня, от който вложителите на Банката могат да получават плащания от фонда, както и банката или банките, чрез които ще се извършват тези плащания.

12.12. Фондът осигурява достъп на вложителите на Банката до подлежащите на изплащане суми по



гарантираните влогове не по-късно от 7 работни дни от датата на издаване на акт по чл.20, ал. 1 от ЗГВБ.

12.13. При наличие на изключителни обстоятелства установени в Закона за гарантиране на влоговете в банките този срок може да бъде удължен, когато:

12.13.1. вложителят няма изключително право върху сумите по сметката, право да получи плащане от фонда има лицето, в чиято полза е направен влогът, освен ако договорът предвижда друго и при условие, че това лице е идентифицирано или може да бъде идентифицирано преди датата на издаване на акт по чл. 20, ал.1 от ЗГВБ, но с не повече от три месеца от датата на издаване му;

12.13.2. не е установено дали дадено лице има законно право да получи гарантирания размер на влога или когато влогът е предмет на правен спор; в тези случаи влогът се изплаща в срок до 7 работни дни от датата на уведомяване на фонда за разрешаване на спора или установяване на законното право;

12.13.3. влогът е обект на ограничителни мерки, наложени от правителството или международни организации; в тези случаи влогът се изплаща в срок до 7 работни дни от датата на уведомяване на фонда за прекратяване действието на ограничителните мерки;

12.13.4. сумата, която следва да бъде изплатена, е част от временно високо салдо по сметката съгласно условията на т. 12.2., но с не повече от три месеца от датата на издаване на акт по чл. 20, ал.1 от ЗГВБ;

12.13.5. фондът изплаща гарантираните влогове на клон на българска банка в друга държава членка, но с не повече от 20 работни дни от датата на издаване на акт по чл. 20, ал.1 от ЗГВБ..

12.14. За да получи гарантирания размер, Клиентът следва да отиде в банката, определена да извърши изплащането, като представи валиден документ за самоличност и подпише декларация, удостоверяваща, че не е съпруг или роднина по права или съребрена линия до втора степен включително на лица, попадащи в някоя от категориите на ръководството, собствеността, собственост или контрола на банката.

12.15. Фондът за гарантиране на влоговете не дължи лихви по гарантираните суми.

12.16. Лице, което претендира, че е вложител, но му е отказано изплащане на суми по влога в размера по т. 12.1. и т. 12.2. и в сроковете по т. 12.12. или т. 12.13., или което не е съгласно с размера на изплатената му сума, може да предяви писмените си възражения в срок до три месеца от началния ден на изплащане на гарантираните влогове пред квестора, временния или извънредния управител, ликвидатора, временния синдик или синдика на банката. Квесторът, временният или извънредният управител, ликвидаторът, временният синдик или синдикът се произнася по възраженията в 7-дневен срок от получаването им. В случай че възражението не бъде уважено, лицето може да предяви правата си по реда на ГПК.

### ХІІІ. ЛИЧНИ ДАННИ

13.1. Банката обработва личните данни на клиентите на основание и в съответствие със Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД) и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните). С подписването на договор за откриване на сметка, издаване на карта, ползване на услуги за онлайн банкиране или друга платежна услуга, включително услугите на Контактния център за клиенти, Клиентът декларира, че се е запознал с документа Информация на ОББ АД за обработване на лични данни, наличен на интернет сайта на Банката [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) и в банковите салони, и чрез посочения документ е получил информация:

13.1.1. за ОББ АД като администратор на лични данни и как да се свърже с длъжностното лице по защита на личните данни на Банката;

13.1.2. какви са правата му във връзка с обработването и защитата на личните му данни и как да ги упражни, в т.ч. информацията относно правото му да получи информация за вида на данните, отнасящи се до него, обработвани от Банката и за техния източник, в случай, че не са събрани

от клиента; правото му да поиска от Банката да заличи, коригира или ограничи обработването на негови лични данни, обработването на които е неточно или незаконосъобразно; правото на преносимост на личните му данни; правото му да възрази срещу обработване на личните му данни, когато то се извършва на основание законен интерес на Банката; правото му да оттегли предоставеното от него съгласие за обработване на личните му данни за определени цели, както и за правото му на жалба пред Комисията за защита личните данни в качеството ѝ на надзорен орган по смисъла на Общия регламент за защита на данните;

13.1.3. за необходимостта от обработване на личните му данни и евентуалните последици, в случай че не предостави тези данни;

13.1.4. за основанията за обработване на личните му данни, вкл. информация, че Банката няма да обработва личните му данни за изготвяне на клиентски профил и за предлагане на персонализирани продукти и услуги по директен начин без неговото изрично съгласие;

13.1.5. за целите, за които Банката обработва неговите лични данни, получени при условията на конкретния Договор, включително заедно с други негови лични данни, които Банката законосъобразно е получила от трети лица, в т.ч. други администратори на лични данни, както и за правото на Банката да обработва личните му данни и след прекратяване на предоставянето на платежни услуги, когато това е необходимо за изпълнение на нормативно установено задължение на Банката или защита на нейни законни интереси и в други допустими от закона случаи.

13.1.6. за получателите, на които личните му данни могат да бъдат предоставяни от Банката в позволените от закона случаи – други администратори на лични данни или обработващи лични данни, действащи от името на Банката, в т.ч., но не само: държавни и общински органи и институции, застрахователни и здравноосигурителни дружества, кредитни регистри и бюра, лица, специализирани в анализ и оценка на риска, събиране на вземания или в предотвратяване и установяване на неправомерни деяния, включително престъпления; за евентуално предоставяне от страна на Банката на личните

му данни в трети държави при спазване на нормативните изисквания, включително извършване на презграничен пренос по електронен път на необходимите за осъществяване на международни трансакции данни, като данните се предоставят на оператори на платежни системи и други лица, специализирани в обработване на трансакции с платежни инструменти;

13.1.7. за сроковете за съхранение на личните му данни от Банката.

#### **Записване на разговори с Клиент**

13.2. С настоящите Общи условия Клиентът дава съгласие разговори, които се провеждат между него и Контактния център за клиенти, други служители на Банката, както и с трети лица, които от името на Банката провеждат разговори с клиенти във връзка с платежните услуги, да бъдат записвани от Банката с цел подобряване на обслужването и извършване на проверка при жалби от страна на клиенти. Банката предоставя тези записи само лично на Клиента по негово искане или на компетентните държавни органи, съгласно предвидения в закона ред.

#### **XIV. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ С КЛИЕНТИ**

##### **Общи положения**

14.1. Всеки Клиент може да подаде жалба във връзка с ползването на платежни услуги по най-удобен начин за него: във всеки клон на ОББ; през сайта на Банката; на Деловодството в Централата на ОББ; през Центъра за обслужване на клиенти по телефона.

14.2. Жалбата може да се подаде на стандартен формуляр на Банката, като Клиентът задължително посочва: най малко две имена, ЕГН, точен адрес, телефон за връзка/електронен адрес, начин за получаване на отговор и подпис, както и входящ номер от подадена жалба пред МВР вследствие на неправомерно извършени действия от трети лица.

14.3. В седемдневен срок Банката отговаря по начина, посочен от Клиента, или осведомява Клиента за срока, в

който ще получи отговор, който не може да надвишава 35 работни дни от получаване на жалбата, в случаите, когато е налице фактическа или правна сложност, като например - събиране на информация от платежни институции или други трети лица, започнало наказателно производство по разглеждания случай и др.

14.4. В случай че Клиентът не приема решението на Банката, той може да отнесе спора пред Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите или пред компетентния български съд.

14.5. В случай че Клиент е подал сигнал в МВР, включително е предоставил съгласие за разкриване на факти и обстоятелства, които съставляват банкова тайна, Банката приема, че може да разкрива необходимата информация /респ. банкова тайна/ пред органите на МВР във връзка с надлежното разкриване на извършени неправомерни действия.

## **ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§1. При различие между регламентираното в настоящите Общи условия и Договора за конкретна платежна услуга, предимство имат клаузите на Договора.

§2. За неуредените в тези Общи условия и конкретните договори въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство в Република България.

§3. Споровете, възникнали във връзка с настоящите Общи условия, се решават по взаимно съгласие между страните по реда посочен в Раздел „Подаване на жалби и уреждане на спорове с клиенти”.

§3А (нов, приет на 26.04.2021г., в сила от 10.05.2021г.) Банката приема и предоставя платежни продукти и/или услуги, посочени в настоящите Общи условия, на Клиенти с обичайно местопребиване (настоящ адрес) на територията на Република България. Банката ще приема и предоставя платежни продукти и/или услуги, посочени в настоящите Общи условия, на Клиенти с различно обичайно местопребиване, при условие че тези Клиенти изрично заявят пред Банката желанието си да ползват платежните продукти и/или услуги, посочени в настоящите Общи условия, изключително по своя собствена инициатива. Банката приема и ще счита

подписването на договора за съответния

продукт или услуга за изрично потвърждение от страна на Клиента за наличието на обичайно местопребиване (настоящ адрес) на територията на Република България и/или съответно – за нови Клиенти с обичайно местопребиване извън България - че проявяват интерес и заявяват ползването на продукта и/или услугата по собствена инициатива.

§4. В случай че Клиентът не приема решението на Банката, той може да отнесе спора пред Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите или пред компетентния български съд.

§5. Неразделна част от настоящите Общи условия са:

1. Информация относно уреждане на взаимоотношенията между ОББ АД и наследници на починали клиенти - достъпни на е-адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg)

2. Условия за усвояване и погасяване на лимити по кредитни карти - достъпни на е-адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg).

3. (нов, приет на 21.10.2019г., в сила от 01.11.2019г.) Общи условия за онлайн присъединяване към групови застрахователни полици чрез ОББ Мобайл.

4. (нов, приет на 25.01.2021г., в сила от 25.01.2021г.) Общи условия за ползване на услугата заплащане на Електронна винетка (е-Винетка) чрез ОББ Мобайл.

5. (нов, приет на 31.05.2022г., в сила от 01.08.2022г.) Обща информация за клиентите на Обединена Българска Банка АД относно ембарго рестрикции и санкции.

6. (нов, приет на 28.02.2023г., в сила от 28.02.2023г.) Общи условия за достъп до платформата Онлайн ОББ Пенсионно осигуряване чрез приложението ОББ Мобайл.

§5А (нов, приет на 25.01.2021г., в сила от 28.01.2021г.) Допълнителна информация за предоставяните от Банката платежни услуги е налична и в документите: Речник с термините - Национален списък на най-представителните услуги, свързани с платежна сметка; Документ с информация за таксите по стандартна разплащателна сметка/ сметка Активност/ сметка Привилегия; Информационна брошура относно платежна сметка за основни операции на „Обединена българска банка“ АД; Указание за прехвърляне на платежна сметка на физическо лице; Информационна брошура за Вашите права при извършване на плащания в Европа. Същите са

налични на е-адрес на ОББ [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg) и при поискване на хартиен носител в клоновата мрежа на Банката.

§6. Използваните в тези Общи условия понятия по повод платежни услуги имат смисъла, посочен в Допълнителните разпоредби на Закона за платежните услуги и платежните системи.

§7. Настоящите Общи условия са в сила от 09.07.2018г. и, считано от тази дата, отменят:

1. Общите условия за предоставяне на платежни услуги на физически лица на „Сибанк“ ЕАД и условията по рамковия договор за платежни услуги на физически лица /потребители по смисъла на ЗПУПС) на „Сибанк“ ЕАД;
2. Общите условия за издаване и обслужване на банкови платежни карти на физически лица на „Сибанк“ ЕАД; 3. Общите условия, приложими по договори за депозит, сключени със „Сибанк“ ЕАД.

§8. Не по-рано от два месеца, считано от 09.05.2018г. разпоредбите на настоящите Общи условия отменят Общите условия за ползване на услугата Сибанк Онлайн, като всеки ползвател на тази услуга ще бъде уведомен за приложимостта им при осъществяване на вход в системата.

§9. Не по-рано от два месеца, считано от 09.05.2018г. разпоредбите на настоящите Общи условия отменят Общите условия за извършване на комунални плащания на „Сибанк“ ЕАД.

§9А. (нов, приет на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) 1. При спазване на посоченото в настоящия параграф 9А и не по-рано от 09.10.2023г., настоящите Общи условия отменят раздел IX „КВС Online Bulgaria” от Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и КВС Online Bulgaria за физически лица. Отмяната влиза в сила по отношение на потребителите – физически лица на КВС Online Bulgaria – титуляри на сметки и упълномощени от тях лица, които получат изрично уведомление за това при осъществяване на вход в системата на КВС Online Bulgaria / в приложението КВС Mobile Bulgaria. Потребител по предходното изречение има възможност да получи достъп до функционалностите на онлайн и мобилно банкиране (ОББ Онлайн и ОББ Мобайл), описани в раздел VII от настоящите Общи условия, като създаде известни само на него потребителско име и парола за достъп и въведе еднократен код, изпратен като SMS съобщение на актуалния номер на мобилен телефон, посочен от него в искането за ползване на КВС Online Bulgaria, или променен от него впоследствие посредством изрично писмено заявление до Банката. След изпълнение на действията, посочени в предходното изречение, достъпът

до ОББ Онлайн се осъществява по начина, посочен в т.7.3.1. - т.7.3.3. от настоящите Общи условия, съответно до ОББ Мобайл по начина, посочен в т. 7.14 от настоящите Общи условия, при приложимост на и спазване на останалите разпоредби на настоящите Общи условия, включително, но не само раздел VII и раздел X от същите.

2. Потребителите по предходната т.1 на настоящия параграф 9А, които имат сключен договор за кредит и/или кредитна карта с “Кей Би Си Банк България“ ЕАД (с предходно наименование „Райфайзенбанк /България“ ЕАД), запазват достъп през КВС Online Bulgaria /КВС Mobile Bulgaria до услугите, посочени в т. 201.1. и 202.1. от Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и КВС Online Bulgaria за физически лица, както и до услугите, посочени в раздел II от Общите условия на Банката за ползване на услугата “Епъл пей” (“Apple Pay”) и в раздел II от Общите условия за ползване на мобилен портфейл DigiPay.

3. При използването на ОББ Онлайн и ОББ Мобайл съгласно настоящите Общи условия, потребителите по т.1 на настоящия параграф 9А, запазват правата си по отношение на сметките достъпни през КВС Online Bulgaria /КВС Mobile Bulgaria към датата, посочена в т.1 на настоящия параграф 9А, така както са определени в подаденото Искане за ползване/искане за регистрация за услугите на КВС Online Bulgaria за физически лица. Потребителите, разполагащи с пасивни права по сметките по предходното изречение, могат да извършват в допълнение и преводи между собствени сметки, включително за целите на захранване на собствена кредитна карта, да извършват битови плащания на сметки, съгласно създадените абонаменти по реда на раздел IX.4. от Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и КВС Online Bulgaria за физически лица към датата, посочена в т.1 на настоящия параграф 9А.

§9Б. (нов, приет на 09.08.2023г., в сила от 09.10.2023г.) 1. При спазване на посоченото в настоящия параграф 9Б и считано от 09.10.2023г., настоящите Общи условия отменят Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и КВС Online Bulgaria за физически лица. Отмяната влиза в сила по отношение на клиенти – физически лица, сключили до датата по предходното изречение договори за платежни сметки и депозити с Банката, в които е уговорена приложимост на Общите условия за платежни сметки и услуги, дебитни карти и КВС Online Bulgaria за физически лица, съответно по отношение на тези договори за платежни сметки и депозити.

2. Правилото на предходната т.1 на настоящия параграф 9Б не се прилага по отношение на:

а) клиенти, които при сключване на договор за платежна сметка или депозит са били на възраст между четиринадесет и осемнадесет години;

б) клиенти, упражняващи свободна професия;

в) клиенти, притежаващи дялове в юридически лица – микрофирми, които юридически лица имат сключен договор за платежна сметка или депозит с Банката, в който е уговорена приложимост на Общите условия за платежни

сметки и услуги, дебитни карти и KBC Online Bulgaria за юридически лица;

г) договори за платежни сметки и депозити, открити на името на няколко лица, (сътигуляри), едновременно, (съвместни сметки/joint accounts)

д) сметки, обслужващи кредитни лимити по рамкови договори за кредитен лимит по кредитна карта за физически лица.

§10. Не по-рано от два месеца, считано от 09.05.2018г. услугите на Контактния център за клиенти по раздел IX от настоящите Общи условия ще се предлагат поетапно на всички ползватели на платежни услуги, сключили договори със „Сибанк“ ЕАД

§11. Не по-рано от два месеца, считано от 09.05.2018г. Услугата „Сигурни плащания в Интернет“ по раздел VIII от настоящите Общи условия ще се предлага поетапно на всички клиенти - картодържатели на банкови карти, издавани от „Обединена българска банка“ АД.

§12. Банката помества на Интернет-страницата си [www.ubb.bg](http://www.ubb.bg), както и в банковите салони информация за датите на влизане в сила на измененията за ползвателите на платежни услуги, посочени в §8, §9, §10 и §11 от преходните и заключителни разпоредби на настоящите Общи условия.

§13. Пълномощните, съставени пред банков служител /вътрешни пълномощни/ до 18.04.2019г. ще бъдат приемани от Банката за извършване на действията, посочени в тях до 31.12.2019г.

§14. До 01.09.2019 г. изпращането на SMS и Email уведомления за движения по сметка и транзакции с банкови карти ще се осъществяват по досегашния ред, а от 01.09.2019г. уведомления за движения по сметка и транзакции с банкови карти ще се изпращат единствено по реда, предвиден в чл.7.17 и чл.7.18.

§15. (нов, приет на 27.10.2023г., в сила от 28.10.2023г.) Считано от 28.10.2023г. настоящите Общи условия отменят Общи условия на ОББ АД за ползване на персонален дигитален асистент (КЕЙТ)

Настоящите Общи условия са в сила от 01.03.2010г., като отменят Общите условия за сметки на физически лица, Общите условия за онлайн банкиране и Общите условия за дебитни и кредитни карти на ОББ АД. Настоящите Общи условия са допълнени на 15.11.2011г., като влизат в

сила от датата на одобрението им и се

прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 17.05.2013г., като влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 28.04.2014г., като влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 23.07.2014г., като влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 21.11.2014г., като измененията влизат в сила от 27.01.2015г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 02.02.2015г., като измененията влизат в сила от 02.04.2015г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 02.11.2015г., като измененията влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 19.09.2016г., като измененията влизат в сила от датата на одобрението им и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 23.10.2017 г., като измененията влизат в сила от 01.01.2018 г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги.

Настоящите Общи условия са допълнени на 18.12.2017 г., като измененията влизат в сила от 01.01.2018 г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 30.04.2018 г., като измененията влизат в сила от 09.07.2018г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите



и допълнени на 24.01.2023г. като измененията влизат в сила от 06.04.2023г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 28.02.2023г., като измененията влизат в сила от 28.02.2023г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 07.03.2023г., като измененията влизат в сила от 07.05.2023г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 29.05.2023г., като измененията влизат в сила от 01.06.2023г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 31.08.2023г., като измененията влизат в сила от 01.09.2023г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 09.08.2023г. като измененията влизат в сила от 09.10.2023г. и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги и по отношение на договорите и платежните инструменти, посочени в §9А и §9Б от Преходните и заключителните разпоредби. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 27.10.2023. като измененията влизат в сила от 28.10.2023 и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 07.12.2023. като измененията влизат в сила от 08.12.2023 и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 08.12.2023. като измененията влизат в сила от 08.02.2024 и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги. Настоящите Общи условия са изменени и допълнени на 29.04.2024. като измененията влизат в сила от 29.04.2024 и се прилагат за всички сключени договори с ОББ АД за платежни услуги