

РАЗДЕЛ I. ОБХВАТ.

1. Настоящите Общи условия за дистанционно банкиране (наричани по-нататък „**Общи условия**“) уреждат условията и реда, по който „Българо-американска кредитна банка“ АД (наричана по-нататък „**Банката**“) предоставя банкови и платежни услуги, както и свързаните с тях платежни инструменти по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС) през Дистанционните канали за банкиране, както и взаимоотношенията между **Банката** и ползвателите на банкови и платежни услуги (наричани по-долу „**Клиент**“/„**Клиенти**“). Настоящите **Общи условия** уреждат и отношенията между **Банката** и надлежно упълномощените лица от Клиента да го представляват пред **Банката** във връзка с ползването на дистанционните канали за банкиране и съответно ползването на предоставяните през тях банкови и платежни услуги (наричани по-надолу „**Потребител**“/ „**Потребители**“).

1.1. Настоящите **Общи условия** са в съответствие с приложимото законодателство, включително с: разпоредбите на ЗПУПС, на Наредба №3 от 16.07.2009 г. на БНБ за условията и реда за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти (Наредба №3 от 16.07.2009 г.), на Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП) и на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (ЗПФУР).

1.2. Преди приемането на тези **Общи условия** от **Клиента** и предоставянето му на достъп до Дистанционните канали за банкиране, съобразно предвидения по-долу ред, **Клиентът** се запознава с тях, както и със следните документи на **Банката**: Общи условия за предоставяне на платежни услуги, Общи условия за делова дейност, Общи условия за депозити, Общи условия за издаване и ползване на международни дебитни карти, Тарифата за таксите и комисионите и Лихвения бюлетин на **Банката**, Препоръките за сигурност, Рамковия договор за откриване и обслужване на банкова сметка и предоставяне на платежни услуги, Рамков договор за дистанционно банкиране, Потребителско ръководство, Ръководство за работа с транзакционен портал на Виртуална банка, и Указанията за работа с Интернет банкирането, публикувани на Интернет страницата на **Банката** (www.bacb.bg) или на банковия портал „BACB Plus“. **Общите условия**, както и другите посочени по-горе документи, са достъпни на дълготраен носител по смисъла на чл. 42 (1) и § 1, т. 4, от ЗПУПС на Интернет страницата на **Банката** (www.bacb.bg) и в портала „BACB Plus“ по начин, който позволява тяхното съхраняване и непроменено възпроизвеждане на съхранената информация.

1.3. За предоставянето на платежни услуги и други услуги през Дистанционните канали за банкиране **Банката** и **Клиентът** сключват Рамков договор за дистанционно банкиране („**Рамков договор**“) като посочените в предходния член документи съставляват неразделна част от него.

1.4. **Банката** си запазва правото да изменя и допълва настоящите **Общи условия**, като промените се извършват и влизат в сила по отношение на **Клиента** съгласно разпоредбите на Раздел IX по-долу.

1.5. Страните - **Банката**, **Клиентът** / **Потребителят** се уговарят и се съгласяват да признават в отношенията помежду си, че Сървърният сертификат, с който се подписват електронни изявления/документи от страна на **Банката**, и „Транзакционен Авторизационен Номер“ (ТАН) или „Електронен Транзакционен Авторизационен Номер“ (Е-ТАН) или **Квалифициран електронен подпис** (КЕП), ПИН за банкиране през мобилни устройства, с които се подписват електронни изявления/документи от страна на **Клиента/Потребителя** имат стойността на саморъчен подпис и че подписаните електронни изявления/ документи от страна на **Банката**, **Клиента**, **Потребителя** с някои от изброените средства са надлежно попълнени, валидни и подписани оригинални документи, обвързващи **Страните**.

РАЗДЕЛ II. ДАННИ ЗА БАНКАТА. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ДЕФИНИЦИИ.

2. „**БЪЛГАРО-АМЕРИКАНСКА КРЕДИТНА БАНКА**“ АД, вписана в Търговския регистър, воден от Агенция по вписванията с ЕИК 121246419, със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, Столична община, район „Средец“, ул. „Славянска“ №2; електронен пощенски адрес: bacb@bacb.bg; Интернет страница: www.bacb.bg; компетентен надзорен орган: Българска народна банка с адрес в гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“ №1.

2.1. За целите на настоящите **Общи условия**, посочените по-долу термини ще имат следното значение:

„**Виртуална банка „BACB Plus**“ – дигитална платформа за банкиране, позволяваща заявка и управление на продукти и услуги, изпращане на документи и нареждания през дистанционните канали за банкиране, предлагани от **Банката**.

„**Дистанционни канали за банкиране**“ (**Дистанционен канал**) – средства за комуникация между **Банката** и **Клиента** от разстояние, а в случаите и в обхвата, предвидени в тези **Общи условия**, и за комуникация от разстояние между **Банката** и **Потребителя**, за предоставяне/ползване на банкови услуги от разстояние, без да е налице едновременното физическо присъствие на **Банката** (чрез оправомощен неин служител) и на **Клиента**, съответно на **Потребителя**. Дистанционните канали за банкиране са: а) банкиране през транзакционен портал „BACB Plus“; б) банкиране през системата за Интернет банкиране; в) банкиране през мобилни устройства и г) банкиране през център за отдалечено обслужване на клиенти.

„**Транзакционен портал „BACB Plus**“ („портал „BACB Plus“) – информационна система на **Банката**, достъпна в Интернет на адрес <https://transact.bacbplus.bg> и www.bacbplus.bg, myregbacb.bg, чрез която **Банката** предоставя на **Клиента** платежни и други услуги от разстояние съобразно тези **Общи условия**.

„**Система за Интернет банкиране**“ – информационна система на **Банката**, достъпна в Интернет на адрес <https://ib.bacb.bg> и www.bacb.bg, чрез която **Банката** предоставя на **Клиента** платежни и други услуги от разстояние съгласно тези **Общи условия**.

„Банкиране през мобилни устройства“ – набор от услуги (банкови и други), предоставяни от **Банката** от разстояние, при които комуникацията между **Банката** и **Клиента** се осъществява посредством информационната система на **Банката** и съответно специализирано софтуерно приложение (мобилно приложение BACB Plus), инсталирано на крайно електронно съобщително устройство на **Клиента** (смарт телефон, таблет, др.) или чрез транзакционен портал „BACB Plus“ оптимизиран за мобилни устройства.

„Банкиране през център за отдалечено обслужване на клиенти“ - дистанционен канал за банкиране, при който комуникацията между **Клиента** и **Банката** е гласова и се осъществява посредством използване на гласова телефонна услуга (т.е. по телефона).

„Клиент“/„Титуляр“ - ползвател на банкови и платежни услуги, предоставяни от **Банката**.

„Потребител“ - надлежно упълномощено от **Клиента** лице да представлява **Клиента** пред **Банката** при ползване банкови и платежни услуги през дистанционните канали за банкиране.

„Потребители по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи“ - физически лица, които извършват платежни операции за лични цели и които като ползватели на платежни услуги и страна по договори за предоставяне на платежни услуги извършват дейност, различна от тяхната търговска или професионална дейност.

„Крайни електронни съобщителни устройства“ („Крайни устройства“) - продукти или части от тях, предназначени за свързване към интерфейсите на обществени електронни съобщителни мрежи. Крайните устройства, чрез които може да се ползва банкирането през мобилни устройства, са смарт мобилни телефони или други мобилни крайни устройства, указани на Интернет страницата на **Банката**.

„Софтуерен токен“ – уникален, персонализиран алгоритъм, служещ за криптиране и подписване на нарежданията (изявления) на **Клиента** при ползване на банкиране през мобилни устройства. Софтуерният токен служи само за подписване на нареждания (изявления) към **Банката** и не може да бъде прехвърлян от едно Крайно устройство на друго или да бъде използван за други цели. Същият се активира само при въвеждане на валиден ПИН за достъп до съответното специализирано софтуерно приложение за банкиране през мобилни устройства.

„Транзакционен Авторизационен Номер“ (ТАН) - представлява уникален еднократно използваем 6 разряден идентификационен цифров код, който се използва в Интернет банкирането на **Банката** от **Клиента** или **Потребителя** за подписване и изпращане на електронни платежни заявления към **Банката**. В отношенията помежду си, **Банката** и **Клиентът** или **Банката** и **Потребителят**, приемат, че **„Транзакционен Авторизационен Номер“/ „ТАН“** е **усъвършенстван електронен подпис и като такъв се съгласяват, че ще признават стойността на „Транзакционен Авторизационен Номер/ ТАН“ на саморъчен подпис в отношенията помежду си.**

„Електронен Транзакционен Авторизационен Номер (Е-ТАН) – представлява уникален 8 разряден еднократно използваем идентификационен цифров код, който се използва в транзакционен портал на Виртуална банка “BACB Plus” на **Банката** от **Клиента** или **Потребителя** за подписване и изпращане на електронни платежни нареждания, инструкции и др. документи към **Банката**. В случай че **Клиентът** или **Потребителят** е заявил Е-ТАН като средство за автентификация (проверка на Е-ТАН и проверка на идентичността на **Клиента/Потребителя**), при подписване на платежна операция или друга инструкция, **Банката** изпраща Е-ТАН като SMS на регистрирания за съответния **Клиент/Потребител** номер на мобилен телефон. Всеки **Потребител** с активен достъп до транзакционния портал “BACB Plus” е абониран за „Е-ТАН“, но за да го използва следва да го заяви като средство за автентификация. В отношенията помежду си, **Банката** и **Клиентът** или **Банката** и **Потребителят**, приемат, че **„Е-ТАН“** е **усъвършенстван електронен подпис и като такъв се съгласяват, че ще признават стойността на „Е-ТАН“ на саморъчен подпис в отношенията помежду си.**

„ПИН за банкиране през мобилни устройства“ – регистриран от **Потребителя** код за потвърждение на операции чрез **Банкиране през мобилни устройства**, служи при тонално набиране с ЕГН за идентификация на **Клиента** при **Банкиране през център за отдалечено обслужване на клиенти**.

„Средства за автентификация“ - Средства за електронна идентификация на **Клиент/Потребител** и за проверка на истинността и валидността на средствата, с които се подписват електронни документи от **Клиент/Потребител**: парола, потребителско име, КЕП, ТАН, Е-ТАН, ПИН за банкиране през мобилни устройства и др.

„Електронно изявление“ - словесно изявление, представено в цифрова форма чрез общоприет стандарт за преобразуване, разчитане и визуално представяне на информацията. Електронното изявление може да съдържа и несловесна информация.

„Електронен документ“ - електронно изявление, записано върху магнитен, оптичен или друг носител, който дава възможност да бъде възпроизведено. Писмената форма се смята за спазена, ако е съставен електронен документ.

„Автор на електронно изявление“ („Автор“) - физическото лице, което в изявлението се сочи като негов извършител.

„Титуляр на електронно изявление“ („Титуляр“) –лицето, от името на което е извършено електронното изявление.

„Адресат на електронното изявление“ („Адресат“) - лице, което по силата на закон е длъжно да получава електронни изявления или за което въз основа на недвусмислени обстоятелства може да се смята, че се е съгласило да получи изявлението в електронна форма .

„Електронен подпис“ - всяка информация в електронна форма, добавена или логически свързана с електронното изявление, за установяване на неговото авторство.

„Усъвършенстван електронен подпис“ е електронен подпис, който: (1.) дава възможност за идентифициране на автора; (2.) е свързан по уникален начин с автора; (3.) е създаден със средства, които са под контрола единствено на автора, и (4.) е свързан с електронното изявление по начин, който осигурява установяването на всякакви последващи промени.

„Квалифициран електронен подпис“ (КЕП) - усъвършенстван електронен подпис, който отговаря на изискванията на чл. 16 от ЗЕДЕП. КЕП има значението на саморъчен подпис.

„Сървърен сертификат“ - усъвършенстван електронен подпис по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис, издаден на **Банката** по надлежния ред от дружество за удостоверителни услуги, с който **Банката** подписва електронни изявления и документи.

„Платежен инструмент“ - персонализирано/персонализирани устройство/устройства и/или набор от процедури, договорени между ползвателя на платежни услуги и **Банката** и използвани от ползвателя на платежни услуги с цел подаване на платежно нареждане. Дистанционните канали за банкиране се считат за платежни инструменти доколкото съобразно тези **Общи условия** позволяват подаване на платежни нареждания от **Клиента**.

„Агент на **Банката**“ (**Агент**) - оправомощено от **Банката** лице, което извършва дейност изключително и само в рамките на оправомощаването си от името, за сметка и съобразно указанията на **Банката**, извън нейните офиси/клонове. **Агентът** няма право да извършва дейности и действия по влогонабиране (вносяне на пари в брой), както и други дейности, изискващи лиценз от Българска народна банка или Комисия за финансов надзор. Адресите, на които **Агентът** извършва дейността в рамките на оправомощаването си от **Банката** са посочени на Интернет страницата на **Банката**.

„Лимити“ – С цел повишаване на сигурността на предоставяне на банковите и платежни услуги през дистанционните канали за банкиране и ограничаване на риска от неоторизирани транзакции **Банката** определя лимити в рамките на календарен ден за наредени операции от сметките на **Клиент** през транзакционен портал “BACB Plus” и през **Крайни устройства** - Конкретният размер на лимитите се определя в Тарифата на **Банката**.

Указания за дистанционно банкиране – документи, свързани с описания на процеси, описания на извършване на необходими стъпки и действия от **Клиент/Титуляр/Потребител**, както и препоръки за сигурност, които **Клиент/Титуляр/Потребител** трябва да спазва при работа с дистанционни канали за банкиране: Препоръки за сигурност, Ръководство за работа с транзакционен портал на Виртуална банка, и Указанията за работа с Интернет банкирането.

2.2. Използваните в настоящите **Общи условия** термини, които не са изрично дефинирани, ще имат значение съгласно съответните определения в Общите условия за предоставяне на платежни услуги.

РАЗДЕЛ III. ПРЕДОСТАВЯНИ УСЛУГИ.

3. Посредством транзакционен портал “BACB Plus” **Банката** предоставя на **Клиента** достъп до средствата му в банковите му сметки при **Банката** за ползване на платежните и други услуги, посочени в портала “BACB Plus”, включително и следните услуги и операции: откриване на сметки (разплащателни, депозитни, спестовни и други), плащания в лева и чуждестранна валута в страната и чужбина, покупко-продажба на валута, директен дебит (незабавно инкасо), операции с депозити и други сметки, плащане на комунални и битови услуги, регулярни нареждания и нареждания с бъдещ вальор, подаване на искания за предоставяне на кредит, подаване на искания за издаване на платежни карти, и други платежни инструменти, управление на средствата по сметките на **Клиента** при **Банката** чрез създаване на платежни шаблони, изпращане на инструкции до **Банката** в свободен текст и други. Посредством транзакционен портал “BACB Plus” **Банката** предоставя на **Клиента** и възможност за получаване на справочна информация за: състоянието и движението по банковите му сметки, задълженията му към **Банката**, прилаганите валутни курсове, лихвени проценти и др., създаване на личен календар за предстоящи плащания, подаване на сигнали за проблеми при ползване на Дистанционни канали за банкиране и на жалби, свързани с обслужването от служители на **Банката**, проследяване на текущото състояние по подадени към **Банката** нареждания, искания, жалби и други, съхраняване на и осигуряване достъп на **Клиента** до електронно подписаните от него при ползване на портала “BACB Plus” документи, както и възможност за проследяване на текущия им статус.

4. Посредством Системата за Интернет банкиране, **Банката** предоставя на **Клиента** достъп до средствата му в негови банкови сметки при **Банката** за ползване на следните платежни и други услуги и по-конкретно за извършване на следните операции: плащания в лева и чуждестранна валута в страната и чужбина, плащане на комунални и битови услуги, покупко-продажба на валута, директен дебит (незабавно инкасо), депозитни операции (откриване на депозит, увеличаване/намаляване на депозит, закриване на депозит). Посредством Системата за Интернет банкиране **Банката** предоставя на **Клиента** и възможност за достъп до информация за състоянието и движението по банковите му сметки, информация за задълженията му към **Банката**, информация за валутни курсове, лихвени проценти и др., както и възможност за комуникация между **Клиента** и **Банката**, включително за изпращане на инструкции в свободен текст към **Банката**.

5. Посредством Дистанционния канал **Банкиране** през мобилни устройства, **Банката** предоставя на **Клиента** достъп до информация за състоянието и движението по банковите му сметки при **Банката**, информация за задълженията му към **Банката**, информация за валутни курсове, лихвени проценти и друга справочна информация. Посредством **Банкирането** през мобилни устройства на **Клиента** се предоставя и възможност да извършва електронни изявления за нареждане изпълнението на платежни операции, да извършва други операции, както и възможност за комуникация с **Банката**.

6. Посредством Дистанционния канал **Банкиране** през център за отдалечено обслужване на клиенти, **Банката** предоставя на **Клиента** достъп до информация за състоянието и движението по банковите му сметки при **Банката**, информация за задълженията му към **Банката**, информация за валутни курсове, лихвени проценти и друга справочна информация. Посредством този Дистанционен канал на **Клиента** се предоставя и възможност да изисква от **Банката** информационни справки от общ характер за **Банката**, справки относно статуса на негови молби, искания, жалби и други към **Банката** и справки за дължими от него суми.

7. **Банката** има право по всяко време да променя: а) средствата за автентификация, с които се проверява идентичността на **Клиента/Потребителя/Банката** и се подписват от **Клиента/Потребителя** и **Банката** електронни документи с обвързваща сила, за Страните (Сървърен сертификат, TАН, E-TАН, КЕП, ПИН за банкиране през мобилни устройства и др.) и б) обхвата на услугите, предлагани през Дистанционните канали за банкиране, както и да изключва възможността за използването им по отношение

на отделни сметки на **Клиента** в случаите на нововъведения в услугите, промени в нормативната уредба, съображения за сигурност или съображения от друг характер. За всички промени **Банката** уведомява **Клиента** своевременно писмено или по електронен път.

8. Всички платежни и други операции, извършвани от Клиента през Дистанционните канали за банкиране на Банката се подчиняват на настоящите **Общи условия**, **Общите условия за предоставяне на платежни услуги**, **Общите условия за делова дейност**, **Общите условия за депозити**, **Рамковия договор за откриване и обслужване на банкова сметка** и **предоставяне на платежни услуги** и **Рамковия договор за дистанционно банкиране**, **Тарифата за таксите и комисионите** и **Лихвения бюлетин** на Банката, както и на **Указания за дистанционно банкиране**.

РАЗДЕЛ IV. АКТИВИРАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА ДИСТАНЦИОННИТЕ КАНАЛИ ЗА БАНКИРАНЕ. ОТКРИВАНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ. ЛИМИТИ. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА.

9. Достъп до Дистанционните канали за банкиране се предоставя след изрично писмено искане от страна на **Клиента (Искане)** към **Банката**, сключване на Рамков договор за дистанционно банкиране и при стриктно спазване на изискванията, предвидени по-долу. **Клиентът** може да депозира **Искането** към **Банката** лично, на хартиен носител в някой от офисите/ клоновете на **Банката**, чрез **Агент на Банката** или по електронен път, чрез попълване на електронна форма.

10. В **Искането**, **Клиентът** попълва следната информация: идентификационни данни (имена или наименование за юридическо лице или едноличен търговец, ЕГН/ЛНЧ или ЕИК/), данни по лична карта (номер, дата на издаване и издаващ орган) за физически лица, номер на мобилен телефон, постоянен адрес или седалище и адрес на управление (за юридически лица), адрес за кореспонденция (ако е различен от постоянния/ от адреса на управление), адрес на електронна поща и клиентски номер (ако **Клиентът** е вече **Клиент** на **Банката**).

11. При попълване на **Искането**, **Клиентът** е длъжен да посочи валиден адрес на електронна поща за получаване на електронни изявления и документи от **Банката** и съответно валиден номер на мобилен телефон. **Клиентът** се задължава при промяна, на които и да е от попълнените данни в **Искането** да уведоми **Банката**. Ако **Клиентът** е променил адреса на електронната си поща или съответно номера на мобилния си телефон без да е уведомил **Банката** или е посочил неверни или несъществуващи такива, всички съобщения, изпратени на посочения от **Клиента** адрес електронна поща или съответно номер на мобилен телефон, се смятат за получени.

12. При подаване на **Искането**, независимо от начина на подаването му, **Клиентът** декларира, че е запознат и стриктно ще спазва изискванията на **Указанията за дистанционно банкиране**, и изразява безусловно съгласие с, приема и се задължава да спазва настоящите **Общи условия**, **Общите условия за предоставяне на платежни услуги**, **Общите условия за делова дейност**, **Общите условия за депозити**, **Тарифата за таксите и комисионите** и **Лихвения бюлетин** на **Банката**.

13. Подаване на Искането през портал "BACB Plus"

13.1. **Клиент** може да подаде **Искането** чрез попълване на съответната електронна форма. При първоначална регистрация и идентификация на **Клиент**, който за пръв път става **Клиент** на **Банката**, заедно с **Искането**, **Клиентът** може да отправи към **Банката** и искане за откриване на една или повече платежни сметки. Не се обработва **Искане**, подадено чрез портала "BACB Plus" от пълномощник или от клиент юридическо лице/едноличен търговец.

13.2. С попълване на **Искането**, с прилагането на всички изискуеми от **Банката** документи, с електронното подписване на **Искането** и на всички приложения към него документи с КЕП и с изпращането на **Искането** през портала "BACB Plus" към **Банката**, **Клиентът** извършва електронно изявление. Изявлението се записва на сървърите на **Банката** с възможност същото да бъде възпроизведено, като по този начин придобива качеството на подписан електронен документ по смисъла на ЗЕДЕП. Преди изпращане на изявлението към **Банката**, **Клиентът** може свободно и неограничено да поправя въведената от него информация в електронната форма на **Искането** и приложенията към него документи.

13.3. При извършване на изявлението по предходния член, **Клиентът** изразява безусловно съгласие с, приема и се задължава да спазва настоящите **Общи условия**, **Общите условия за предоставяне на платежни услуги**, **Общите условия за делова дейност**, **Общите условия за депозити**, **Тарифата за таксите и комисионите** и **Лихвения бюлетин** на **Банката**, **Указанията за дистанционно банкиране** чрез съответно отбелязване в нарочно поле на електронната форма на **Искането**.

13.4. Посочването на име, ЕГН/ЛНЧ и на другите данни на **Клиента**, изискувани от **Банката** в **Искането** и предоставянето на изискуваните документи, е задължително условие за подаването на валидно **Искане** през портала "BACB Plus".

13.5. При изпращане на **Искането**, **Клиентът** е длъжен да спазва изискванията относно формата и размера на **Искането** и на приложенията към него документи, определени в **Указанията за дистанционно банкиране**, публикувани в портала "BACB Plus" и на Интернет страницата на **Банката**.

13.6. Рискът от грешки при предаване на електронното изявление от **Клиента** към **Банката** е за **Клиента**, когато грешките не са възникнали вследствие на технически неизправности в транзакционен портал "BACB Plus".

13.7. С подаване на **Искането** през портала "BACB Plus", **Клиентът** се задължава да приема електронни изявления и документи от **Банката**.

13.8. При или преди получаване на **Искането** и на приложенията към него документи, **Банката** извършва следните проверки:

1/ дали **Искането** е във формат, съответстващ на изискванията, определени в **Указанията за дистанционно банкиране**, и дали размерът на **Искането** заедно с приложенията към него документи не надвишава определения от **Банката** максимално допустим размер на подаваните по електронен път файлове;

2/ дали приложенията към **Искането** документи са във форматите, определени в **Указанията за дистанционно банкиране**;

3/ дали **Искането** и приложените към него документи отговарят на всички изискванията, определени в Указанията за дистанционно банкиране;

4/ дали **Искането** и приложените към него документи съдържа ЕГН и другите изискуеми данни за идентификация, и дали **Искането** и приложените към него документи са със съдържанието, изисквано от **Банката** в съответната електронна форма;

5/ дали **Клиентът** е посочил електронен пощенски адрес за получаване на електронни изявления и документи от **Банката**, и всякаква друга кореспонденция.

13.9. Когато **Искането** или документите, приложени към него, са във формат, различен от определения в Указанията за дистанционно банкиране или **Клиентът** не може да бъде идентифициран от **Банката**, и не са представени удовлетворяващи **Банката** документи за самоличност на **Клиента**, **Банката** изпраща на **Клиента** съобщение информиращо го, че полученото **Искане** не се обработва и причините за това. Всички постъпили **Искания** и приложени към тях документи, във връзка с които е изпратено такова съобщение, се съхраняват в информационната система на **Банката** като нередовно получени. **Банката** може да изпрати съобщение на **Клиента**, с което да изиска допълнителна информация, документи, уточнения или инструкции от него. **Банката** може да изпрати съобщение на **Клиента**, че няма да обработва получено **Искане** и приложените към него документи, без да е необходимо да мотивира отказа си.

13.10. С подаването на **Искането**, **Клиентът** изрично се съгласява с обработването на личните му данни от **Банката** за проверката на неговата самоличност, наличието на всички предпоставки за предоставяне достъп до Дистанционните канали, а в случай че **Клиентът** е заявил и откриване на платежна сметка и на наличието на всички предпоставки за откриване на съответната платежна сметка. След получаване на **Искането**, **Банката** извършва незабавно проверка на самоличността на **Клиента**, заявил достъп до Дистанционните канали за банкиране, чрез:

1/ сравняване на името на лицето, посочено в **Искането** като лице, заявяващо ползването на Дистанционните канали, и името на автора и титуляря, съдържащо се в удостоверението за електронен подпис, и

2/ проверка в ГРАО или в съответната администрация, отговаряща за личната регистрация на граждани, дали на посоченото в **Искането** ЕГН или ЛНЧ, съответства името на лице с установеното по предходния член име и ЕГН или съответно ЛНЧ.

13.11. След получаване на **Искането** и извършване на проверките по предходните членове и в случай, че са изпълнени условията за активиране достъпа на **Клиента** до Дистанционните канали за банкиране, **Банката** изпраща съобщение на посочения от **Клиента** адрес на електронна поща, съдържащо електронно изявление от **Банката** за приемане на **Искането**. Подписаният от страна на **Банката** с квалифициран електронен подпис или сръвърен сертификат Рамков договор за дистанционно банкиране се предоставя на разположение на **Клиента** и е съхранен в транзакционен портал „BACB Plus“.

13.12. В случай, че с **Искането** **Клиентът** е заявил към **Банката** и откриване на една или повече платежни сметки и в случай че са изпълнени условията за откриване на заявените от него платежни сметки, едновременно или отделно от потвърждаването на получаването по предходния член, **Банката** изпраща и подписания от нейна страна Рамков договор за откриване и водене на банкови сметки и за предоставяне на платежни услуги, както и информация за номерата на откритите платежни сметки. Подписаните от **Банката** документи се изпращат към **Клиента** във форма, която позволява тяхното съхраняване и възпроизвеждане и са достъпни за **Клиента** в портала „BACB Plus“.

13.13. Датата, на която подписаният от страна на **Банката** с квалифициран електронен подпис или сръвърен сертификат Рамков договор за дистанционно банкиране и съответно Рамков договор за откриване и обслужване на банкова сметка и предоставяне на платежни услуги (доколкото е заявено откриване на платежна сметка) бъде предоставен на разположение на **Клиента**/съхранен/ в транзакционен портал „BACB Plus“ се счита за датата на сключване на валиден Рамков договор за дистанционно банкиране и съответно Рамков договор за откриване и обслужване на банкова сметка и предоставяне на платежни услуги (доколкото е заявено откриване на платежна сметка).

13.14. **Банката** е длъжна да съхранява описаните по-горе електронни документи в нормативно установените срокове за съхраняване на документи.

13.15. При подаване на **Искането** през портал „BACB Plus“, **Клиентът** – физическо лице, в качеството си на потребител по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние /ЗПФУР/ и съответно **Банката** имат всички права и задължения, произтичащи от този закон.

13.16. При подаване на **Искането** през портал „BACB Plus“, **Клиентът** – физическо лице, се съгласява и декларира, че е предварително и надлежно информиран от **Банката**, както следва:

- за цените на предоставяните от **Банката** услуги, включително всички комисиони, такси и разходи, свързани с услугите, както и всички данъци, които се заплащат чрез **Банката**, които цени на предоставяните от **Банката** услуги са определени или съответно се изчисляват съобразно Тарифата за таксите и комисионите и Лихвения бюлетин на **Банката** и приложимата нормативна уредба в Р България, като съответно **Клиентът** има възможност да ги провери;

- че предлаганите от **Банката** услуги не са свързани с инструменти, които предполагат особени рискове, произтичащи от тяхната специфика или от операциите, които предстои да бъдат извършени или чиято цена зависи от колебанията на финансовите пазари, върху които доставчикът не може да влияе, и че постигнатите до момента резултати не позволяват извършването на надеждни прогнози;

- че предоставената чрез тези **Общи условия** информация е валидна до промяната ѝ съобразно предвидения в тях ред;

- че начинът за плащане и изпълнение на услугите, предоставяни от **Банката** от разстояние, са определени в тези **Общи условия** и в документите, посочени в чл. 1.2 по-горе. **Клиентът** има право по всяко време да поиска **Банката** да му предостави условията на договора, **Общите условия** и всеки от другите документи, посочени тук, на хартиен носител, като изрично заяви това;

- че всички допълнителни разходи за **Клиента**, свързани с използването на средствата за комуникация от разстояние при ползване на Дистанционните канали за банкиране, са за негова сметка;

- за правото си за предсрочно прекратяване на сключен с **Банката** договор в срок от 14 /четиринадесет/ дни, считано от датата на сключването му. Това право се прилага единствено, когато **Искането** за сключване на договора е подадено чрез портал "BACB Plus", като **Клиентът** следва да изпрати уведомление, подписано с КЕП през портала "BACB Plus" в срок от 14 /четиринадесет/ дни, считано от датата на сключване на договора, по начина описан в Указанията за дистанционно банкиране. Правото да се откаже от сключен с **Банката** договор не се прилага при предоставяне на услуга по обмяна валута или друга услуга, предвидена в разпоредбите на ЗПФУР. В случай че **Клиентът** не упражни правото си в горепосочения срок да се откаже от сключения договор, както и в случай че **Клиентът** изрично е поискал договора да бъде изпълнен преди да упражни правото си на отказ от договора, той поема всички права и задължения, произтичащи от съответния договор;
- че при упражняване на правото си за отказ от сключения договор, по посочения по-горе ред и при спазване на ЗПФУР, **Клиентът** има задължение да плати на **Банката** в 7 (седем) дневен срок, единствено действително предоставените по съответния договор услуги;
- за срока на договора, както и за начините за предсрочното му или едностранно прекратяване, които са уредени в самия договор. Рамковият договор за дистанционно банкиране е безсрочен;
- че при подаване на **Искането** през портал "BACB Plus", както и при сключване на договор подписан с КЕП от **Клиента** и подписан от страна на **Банката** с КЕП или със сървърен сертификат, се прилага българско законодателство и споровете се разглеждат от компетентните органи съгласно ЗПФУР или от съответно компетентния български съд;
- че преддоговорната информация, съдържаща се в съответните Общи условия и Рамкови договори на **Банката** се предоставят на **Клиента** на български език, а при изрично писмено искане от негова страна и на английски език;
- че има право да подава жалби до Комисия за защита на потребителите, свързани с договор за предоставяне на финансови услуги от разстояние, по смисъла на ЗПФУР, за което може да получи информация по искане от **Банката** или на Интернет страницата на Комисия за защита на потребителите (www.kzp.bg) или на телефон на потребителя 07000 111 22 на Комисия за защита на потребителите.
- че не съществува гаранционен фонд или друг подобен способ за обезщетяване на **Клиента**, различен от Фонда за гарантиране на влоговете в банките.

14. Подаване на Искането в офисите/клоновете на Банката

14.1. **Клиентът** може да подаде **Искането** в офисите/ клоновете на **Банката** след попълване и подписване на съответен формуляр.

14.2. При подаване на **Искането** в офисите/ клоновете на **Банката**, **Клиентът** може да упълномощи един или повече **Потребители**, които ще могат от негово име и за негова сметка да оперират посредством Дистанционните канали с неговите сметки при **Банката**, като в този случай в **Искането** се въвеждат и техните идентификационни данни и съответно техните права да представляват **Клиента**. **Потребители** с право да се разпореждат със сметките на **Клиента** могат да бъдат само лица, които са изрично упълномощени от **Клиента** с нотариално заверено пълномощно и същото е депозирано на гишетата на **Банката**.

14.3. След идентификация на **Клиента** и на упълномощените от него **Потребители** и проверка за наличието на всички предпоставки за предоставяне достъп до Дистанционните канали, **Банката**:

1/ сключва Рамков договор за дистанционно банкиране с **Клиента**;

2/ активира достъпа до Дистанционните канали в сроковете по чл. 13 по-долу;

3/ предава лично на **Клиента** и на упълномощените от него **Потребители** средствата за идентификация през съответните Дистанционни канали за банкиране, в случаите, когато това е приложимо (потребителско име, парола TAN-ове и други, ако има такива). За „BACB Plus“, **Банката** изпраща на **Клиента** на посочения от него електронен пощенски адрес форма за саморегистрация, с възможност за въвеждане от страна на **Клиента** на потребителско име, парола и ПИН за банкиране през мобилни устройства. Формата се валидира чрез уникален код, получен чрез SMS на мобилен телефон на **Клиента**.

14.4. За ползване на Дистанционните канали за банкиране, **Клиентът** и съответно упълномощените от него **Потребители** следва след сключване на Рамковия договор за дистанционно банкиране да се регистрират за достъп до съответните Дистанционни канали по указания от **Банката** начин.

15. Подаване на Искането през Агент на Банката

15.1. **Клиент** – физическо лице, може да подаде **Искането** чрез **Агент** на **Банката**, като попълни и подпише съответен формуляр и Рамковия договор за дистанционно банкиране (с изключение на дистанционен канал за интернет банкиране). Не се приема и не се обработва **Искане**, подадено през **Агент** от пълномощник или подадено от **Клиент** - юридическо лице или едноличен търговец. При подаване на **Искането** **Клиентът** може с попълването на същия формуляр и подписване на Рамков договор за откриване и обслужване на банкова сметка и предоставяне на платежни услуги да отправи към **Банката** и искане за откриване на една или повече платежни сметки.

15.2. При подаване на **Искането** чрез **Агент** на **Банката**, **Клиентът** се счита за информиран и се съгласява **Агентът** да извърши от името на **Банката** проверка на самоличността му, включително чрез проверка и копиране на документите му за самоличност, както и да обработва от името на **Банката** неговите лични данни и съответно да ги предостави на **Банката** за целите на обработване на **Искането** и сключване на съответните рамкови договори.

15.3. Всички подадени през **Агент** на **Банката** документи се изпращат от **Агента** към **Банката**. След проверка на подадените документи и в случай, че са налице предпоставките за предоставяне достъп до Дистанционните канали за банкиране, **Банката** подписва с КЕП или със сървърен сертификат Рамковия договор за дистанционно банкиране. В случай, че **Клиент** е заявил с **Искането** и откриване на платежна сметка и са налице условията за откриване на платежна сметка, **Банката** подписва с КЕП или със сървърен сертификат и Рамковия договор за откриване и обслужване на банкова сметка и предоставяне на платежни услуги, като регистрира **Клиента** в счетоводната си система и открива исканите от **Клиента** сметки.

15.4. **Банката** изпраща подписаните с КЕП или със съвършен сертификат рамкови договори на **Клиента** на посочения от него в **Искането** електронен пощенски адрес, уведомява **Клиента** за откритите на негово име сметки и му изпраща информация как да се регистрира като ползвател на съответния Дистанционен канал за банкиране.

16. Активиране на Дистанционните канали за банкиране

16.1. **Банката** активира използването на Дистанционен канал за банкиране в срок до 3 работни дни след:

16.1.1. Получаване на **Искането**, подадено към **Банката** по един от описаните по-горе начини;

16.1.2. Приемане от страна на **Клиента** на настоящите **Общи условия** и посочените в чл. 1.2 по-горе документи, с подписване на **Искането** от **Клиента/ Титуляр** и **Потребителя** ;

16.1.3. Подписване от **Клиента** на Рамковия договор за дистанционно банкиране - саморъчно подписан от **Клиента** и от оправомощени от **Банката** служители на хартиен носител или в електронна форма с КЕП/съвършен сертификат, а при откриване на първа сметка в **Банката** и подписване на Рамков договор за откриване и обслужване на банкова сметка и предоставяне на платежни услуги на хартиен носител или в електронна форма с КЕП/съвършен сертификат. Подписването на Рамковите договори по електронен път от страна на **Клиента** е възможно само през портал "BACB Plus" и само с КЕП. Подписването на Рамковите договори по електронен път от страна на **Банката** е възможно само през транзакционен портал "BACB Plus" с КЕП или със съвършен сертификат.

16.2. За нови клиенти **Банката** не регистрира достъп до Интернет банкиране.

17. Регистрация за достъп до Дистанционни канали

17.1. При подаване на **Искането** в офисите/ клоновете или през **Агент** на **Банката** за осъществяване достъп до Дистанционните канали, **Клиентът** и съответните **Потребители** получават от **Банката** на указаните в **Искането** адреси на електронна поща електронна препратка към форма за регистрация за достъп до Дистанционни канали и код за активиране на достъпа.

17.2. **Банката** изпраща на **Клиента** на посочения от него електронен пощенски адрес форма за саморегистрация, с възможност за въвеждане от страна на **Клиента** на потребителско име, парола и ПИН за банкиране през мобилни устройства. Формата се валидира чрез уникален код, получен чрез електронно съобщение на посочения от **Клиента** в **Искането** номер на мобилен телефон.

17.3. След регистрацията по предходния член, **Клиентът** получава пасивен достъп до Дистанционните канали, като може да ползва достъпните чрез тях информационни и справочни услуги на **Банката**, които не са свързани със сключване на договори, с извършване на платежни операции и други операции или отправяне на искания и други изявления към **Банката**. За да получи пълен (активен) достъп до всички услуги достъпни през Дистанционните канали за банкиране, **Клиентът** следва да регистрира свой КЕП или Е-ТАН в транзакционен портал "BACB Plus".

17.4. За осъществяване на достъп до банкиране през мобилни устройства, освен регистрацията по предходния член от страна на **Клиента**, е необходимо същият да разполага с крайно устройство с необходимите технически възможности и операционна система, което да позволява инсталирането и нормалното функциониране на указано в Интернет страницата на **Банката** специализирано софтуерно приложение за банкиране през мобилни устройства, да е инсталирал на крайното си устройство това софтуерно приложение и да е осигурил свързаност на използваното от него крайно устройство с мобилна мрежа по начин, който му позволява използването на мобилни телефонни услуги и услуги по пренос на данни през мобилна мрежа.

18. При активиране на достъпа до Дистанционните канали за банкиране **Клиентът** получава достъп до всички свои сметки и депозити при **Банката** чрез всички Дистанционни канали, в съответствие с правата за достъп на **Клиента**. Всяка новооткрита след този момент сметка или депозит автоматично става достъпна за **Клиента** през всички Дистанционни канали, в съответствие с правата му за достъп. Правилото по предходното изречение не се прилага по отношение на банкирането през Системата за Интернет банкиране, като през тази система **Клиентът** има достъп единствено до изрично определени от него сметки за интернет достъп чрез съответно **Искане**, както и до депозитни сметки, открити през Интернет банкирането.

19. Лимити в транзакционен портал "BACB Plus" и банкиране през мобилно устройство.

19.1. **Клиентът** и упълномощените от него **Потребители** могат да нареждат платежни операции и да подписват други инструкции през транзакционен портал "BACB Plus" и през мобилно устройство до определени от **Банката** лимити за операции от сметките на **Клиента** в рамките на календарен ден.

19.2. Конкретният размер на лимитите за клиенти физически и юридически лица за банкиране през портал "BACB Plus" и за банкиране през мобилно устройство е определен в Тарифата на **Банката**. Размерът на лимитите може да бъде променян едностранно по преценка на **Банката** от съображения за сигурност на **Клиентите** по всяко време, като промяната влиза в сила 5 работни дни от датата на изпращане от **Банката** на уведомление до **Клиента** през дистанционен канал за банкиране.

19.3. Клиент или Потребител може да заяви промяна на определените от **Банката** дневни лимити или промяна на лимита на отделен Потребител, като подпише и подаде на гишетата на **Банката** декларация в определен от **Банката** формат.

20. Задължения на Клиента

20.1. **Клиентът** и **Потребителите** са длъжни да ползват Дистанционните канали на банкиране при стриктно спазване на условията на подписаните Рамкови договори, настоящите **Общи условия** и документите по чл. 1.2 по-горе, както и в пълно съответствие с Указания за дистанционно банкиране на **Банката**.

20.1.1. Клиентите и **Потребителите** декларират пред **Банката**, че са запознати, приемат и стриктно ще спазват разпоредбите на посочените в чл. 1.2 документи.

20.1.2. **Клиентите** и **Потребителите** декларират, че се с оглед сигурност при използване на дистанционен канал за банкиране се задължават винаги стриктно да спазват Указанията за дистанционно банкиране, включващи: Препоръките за сигурност и Потребителското ръководство (Ръководство за работа с транзакционен портал на Виртуална банка) и Указанията за Интернет

банкиране, налични на интернет страницата <https://transact.bacbplus.bg> и че неизпълнението на това задължение представлява неизпълнение на задълженията им по чл. 53 от ЗПУПС и груба небрежност по смисъла на чл. 58, ал. 2 от ЗПУПС. 20.1.3. Без да са изчерпателно изброени, **Клиентите** и **Потребителите** декларират, че следните случаи представляват неизпълнение на задълженията им по чл. 53 от ЗПУПС и са груба небрежност,:

1/ когато поради неспазване на Указанията за дистанционно банкиране от **Клиента/Потребителя**, Трета страна придобие средства за автентификация на **Клиента/Потребителя**, с което се подписват електронни документи и се нареждат платежни операции,;

2/ когато неразрешената платежна операция е извършена от компютър, намиращ се в жилището, офиса или друго крайно устройство, намиращо се под контрол на **Клиента/Потребителя**; когато неразрешената платежна операция е извършена от компютър/ крайно устройство, което е „заразено“ с вирус, шпионски софтуер;

3/ когато неразрешената платежна операция е подписана с ТАН, Е-ТАН, КЕП или ПИН за банкиране през мобилни устройства;

4/ когато Клиент/Потребител не е използвал ВАСВ Plus или Интернет банкиране на посочените в тези Общи условия интернет адреси, а е използвал „фишинг адрес“

5/ други случаи;

20.2. **Клиентът** и **Потребителите** се задължават да уведомят **Банката** незабавно след узнаването за:

1/ промени в правния статус, представителната си власт и правомощията и данните на лицата, упълномощени да имат достъп до Дистанционни канали за банкиране;

2/ загубване, кражба или отнемане по друг начин, присвояване или неразрешена употреба или компрометиране на тайната, на което и да е от средства за автентификация, с които се проверява идентичността на **Клиента/Потребителя** и се подписват от **Клиента/Потребителя** електронни документи (Сървърен сертификат, ТАН, Е-ТАН, КЕП, ПИН за банкиране през мобилни устройства и др.) и устройствата върху които се съхраняват или от които се генерират, използвани от **Клиента/Потребителя** в отношенията им с **Банката**

3/ извършване на операция през Дистанционен канал за банкиране, която не е разрешена от **Клиента** и/или упълномощените **Потребители**, както и за други събития, касаещи нормалното използване на съответния Дистанционен канал;

4/ неточно изпълнена платежна операция;

5/ компрометиране на тайната на данните за създаване електронния подпис, в случаите на използване на удостоверения за електронен подпис, които са основание за спиране или прекратяване на удостоверението за електронен подпис и/или спиране или прекратяване действието на удостоверението от доставчика на удостоверителни услуги

20.3. **Клиентът** и **Потребителят** са длъжни да използват само лично, да не разкриват или предоставят на трети лица, да опазват тайната на данните на своите средства за автентификация- и устройствата върху които се съхраняват или от които се генерират такива.

20.4. **Клиентът** и **Потребителят** се задължават да предприемат всички разумни действия за запазване на персонализираните защитни характеристики на съответния платежен инструмент, включително да не записват каквато и да е информация за тези характеристики върху самия платежен инструмент и не съхраняват такава информация заедно с платежния инструмент.

20.5. **Клиентът** и **Потребителят** носят пълна отговорност за всички действия, които се извършват от тях или от трети лица, чрез използването на които и да е устройства и/или персонализирани защитни характеристики (потребителско име, парола, , ПИН за банкиране през мобилни устройства, ТАН, Е-ТАН и др.). В случаите, когато **Клиентът** или **Потребителят** е предоставил достъп до което и да е от посочените тук устройства и/или персонализирани защитни характеристики на трети лица, в отношенията с **Банката** всички действия извършени от тези лица чрез тяхното използване ще се считат за действия извършени от **Клиента** или **Потребителя** и последните носят пълна отговорност за всички последици от извършването им.

20.6. **Клиент** или **Потребител**, получил от **Банката** служебна парола, задължително при първи достъп до съответния Дистанционен канал за банкиране трябва да промени паролата си.

20.7. В случай на забравени парола и/или потребителско име, и/или изгубване/открадване на активния списък с ТАН-ове, или ПИН-а за банкиране през мобилни устройства, както и в случай на съмнение за неоторизиран достъп до паролата или ТАН-овете, **Клиентът** може писмено да изиска от **Банката** възстановяване на забравено потребителското име, нова парола и/или генерирането на нов списък с ТАН-ове след идентифициране по предвидения ред в настоящите **Общи условия**. Промяна на ПИН-а за банкиране през мобилни устройства може да бъде извършена през портала „ВАСВ Plus“ само за потребители с активен достъп.

20.8. Когато **Клиентът** е определил един или повече надлежно упълномощени **Потребители**, всеки един от тях ползва индивидуално средство за идентификация и подписване на документи (**КЕП, ТАН, Е-ТАН или др.**).

20.9. Едно физическо лице може да е упълномощен **Потребител** на повече от един **Клиент** (юридическо/физическо лице).

21. Правата на интелектуална собственост върху всички софтуерни приложения и продукти, бази данни и други материали и ресурси във връзка с предоставянето на услугите, предмет на тези **Общи условия**, включително такива, направени достъпни за **Клиента** и **Потребителите** чрез транзакционен портал „ВАСВ Plus“ или чрез Интернет страницата на **Банката**, са обект на закрила по Закона за авторското право и сродните му права, принадлежат на **Банката** или на съответно указаното лице, преотстъпило правото за използване на **Банката**, и не могат да бъдат използвани в нарушение на действащото законодателство. Правото на достъп на **Клиента** и на **Потребителите** не включва правото да се копира или възпроизвежда информация и да се използват обекти на интелектуална собственост, освен ако се касае за незначителна по обем информация, предназначена за лично ползване, при условие, че не се увреждат неоправдано законните интереси на авторите или други носители на права на интелектуална собственост и в случай, че копирането или възпроизвеждането се извършват с нетърговска цел. Независимо от горното, **Клиентът** и **Потребителите** нямат право да премахват знаците за търговска марка и принадлежност на друго право на интелектуална собственост от достъпните му материали, независимо дали носителят на

съответните права е **Банката** или трето лице.

22. **Банката** осигурява използване на предлаганите услуги за дистанционно банкиране за определени и поддържани операционни системи и браузери, които са публикувани на страницата на www.bacplus.bg. Използването на други операционни системи и браузери, извън публикуваните такива ще се счита за проява на груба небрежност от страна на **Клиента/Потребителя** и ще ангажира отговорността му в съответствие със ЗПУПС.

РАЗДЕЛ V. ИДЕНТИФИКАЦИЯ. ПРАВА ЗА ДОСТЪП.

23. Идентификацията на **Клиента** и на **Потребителите** при ползване на съответните Дистанционни канали за банкиране, се осигурява по следния начин:

1/ за Системата за Интернет банкиране - чрез едновременното въвеждане на потребителско име и парола за достъп, а при изпращане на електронни платежни заявления и инструкции за плащане и посредством въвеждане на уникален ТАН;

2/ за портала "BACB Plus": а/ за справочна информация - чрез едновременното въвеждане на потребителско име и парола за достъп и б/ за изпращане на електронни платежни нареждания и инструкции за плащане към **Банката** - посредством подписването им с КЕП, ОТР или Е-ТАН. Въвеждането по електронен път на Е-ТАН от **Клиента/Потребителя** има силата на правно валидно волеизявление, подписано със саморъчен подпис. Чрез използването на КЕП или Е-ТАН изпратените от **Клиента/Потребителя** съобщения, се проверяват за достоверност, удостоверява се самоличността на **Клиента/Потребителя**, съгласието му с направеното електронно заявление и се защитава съдържанието на електронното платежно заявление.

3/ за Банкиране през мобилни устройства: а/ за справочна информация - чрез едновременното въвеждане на потребителско име и парола за достъп и б/ за извършване на операции – ПИН-а за банкиране през мобилни устройства или Е-ТАН.

4/ за Банкиране през център за отдалечено обслужване на клиенти - чрез тонално набиране на ЕГН и ПИН-а за банкиране през мобилни устройства.

24. При използването на Системата за Интернет банкиране:

1/ Въвеждането по електронен път на ТАН от предоставения на **Клиента/Потребителя** списък, има силата на правно валидно волеизявление. Чрез използването на ТАН, изпратените от Клиента/Потребителя съобщения, се проверяват за достоверност, удостоверява се самоличността на **Клиента/Потребителя**, съгласието му с направеното електронно заявление и се защитава съдържанието на електронното платежно заявление.

2/ Всеки **Клиент/Потребител** с право да се разпорежда със сметките на **Клиента**, регистрирани за достъп през Системата за Интернет банкиране, получава списък с 50 ТАН-а. Достъп до списъка с ТАН-ове следва да има само съответния **Клиент/Потребител**.

3/ При въвеждане на ТАН през Системата за Интернет Банкиране, трябва да се спазва поредността на кодовете от предоставения на **Клиента/Потребителя** списък. При въвеждане на непореден ТАН, всички ТАН-ове преди въвеждания, както и въвежданият, се деактивират.

/ При използването на 30-тия ТАН през Системата за Интернет Банкиране, **Банката** генерира нов неактивен списък с ТАН-ове за **Клиента/Потребителя**, който следва да се получи лично от **Клиента** или **Потребителя** и след изчерпването на ТАН-овете от текущия активен списък, да се активира в Системата за Интернет банкиране чрез използване на последния ТАН (№50) от текущия активен списък. Изисква се и ТАН №49 да е бил използван за подписване и изпращане на нареждания към **Банката**. Активирането на нов списък с ТАН-ове деактивира предходния.

РАЗДЕЛ VI. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ НАРЕЖДЕНИЯ.

25. **Клиентът** и/или **Потребителят** имат достъп до съответните Дистанционни канали за банкиране 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, без почивен ден.

25.1. **Банката** приема за изпълнение платежните нареждания от Виртуалната банка непрекъснато като ги обработва в реално време с изключение на интервала от време, когато основната банково-счетоводна система на **Банката** е недостъпна за клиентски операции. Когато платежното нареждане е получено в неработно време, същото се смята за получено на първия следващ работен ден. **Банката** предоставя и информация за резултата от обработката.

25.2. **Банката** изпълнява и осчетоводява получените транзакции през Системата за Интернет банкиране от 8.00 до 15.00 часа, от понеделник до петък (без официално обявените почивни дни за Република България)

25.3. В случаите на проблем, породен от независещи от **Банката** причини или на технически причини или неизправност, които са извън контрола на **Банката** или извънредни обстоятелства, като стихийни природни бедствия, общонационални стачки и други подобни форсмажорни обстоятелства, **Банката** не носи отговорност за неизпълнение на задълженията си по настоящите **Общи условия** и Рамковия договор.

26. Данните, получени от **Банката** по електронен път имат силата на валидни и обвързващи **Клиента** писмени волеизявления, саморъчно подписани от **Клиента/Потребителя**. С приемането на тези **Общи условия**, **Клиентът** се счита за информиран и се съгласява, че **Банката** може да съхранява в лог-файлове данни за трафика и IP адреса на **Клиента** и **Потребителя**, както и всяка друга информация, необходима за идентифициране на **Клиента/Потребителя** и възпроизвеждане на електронните изявления/документи, изпратени от **Клиента/Потребителя** до **Банката** във връзка с нареждане на платежни и други операции. Така събраните информация и документи, може да се използват от **Банката** в случай на възникване на правен спор и за изпълнение на други нормативно установени задължения на **Банката**, както и да се предоставя от **Банката** на съответни органи при съмнения за неправомерно използване на платежния инструмент и при съмнения за изпиране на пари, финансиране на тероризъм и/или извършване на операции със средства с престъпен произход.

27. Платежно нареждане или друга инструкция, получена от **Банката** във формата на електронно изявление чрез някой от Дистанционните канали за банкиране, се счита за получено с постъпването му в счетоводната система на **Банката**, обслужваща Дистанционния канал за банкиране на **Банката**. Съдържанието и времето на постъпване на електронното изявление в счетоводната система на **Банката** се установява чрез операционен дневник, воден от **Банката**.

28. В случаите, когато съгласно действащото законодателство **Клиентът** следва да представи писмено основание за извършване на операция, заявена чрез електронно платежно нареждане, то **Клиентът** се задължава да предостави на **Банката** по факс или по друг приемлив за **Банката** начин всички необходими документи, представляващи основание за операцията.

29. В случай че наредено плащане или операция не могат да бъдат изпълнени, **Банката** незабавно уведомява за това **Клиента** – по телефон или в писмена форма, факс, на адреса на електронната поща или чрез някой от Дистанционните канали за банкиране.

30. Получените през Дистанционните канали платежни нареждания се обработват в обичайния за **Банката** срок: получените нареждания до определения краен срок в приложимите **Общите условия** за предоставяне на платежни услуги и/или указанията за каналите за дистанционно банкиране, се изпълняват същия работен ден, а всички останали - на следващия работен ден.

31. Клиентът може да отмени вече изпратено по електронен път електронно изявление само в случай, че операцията не е изпълнена от **Банката** (в случаите на платежно нареждане - сметката на **Клиента** не е задължена), но не по-късно от момента, в който платежната операция е станала неотменима съгласно **Общите условия** за предоставяне на платежни услуги. Отменянето става след като **Клиентът** изпрати по факс, депозира в офис/ клон на **Банката** или изпрати през Дистанционен канал за банкиране изявление до **Банката** с изрично искане за анулиране на транзакцията, подписано от упълномощено лице.

32. За извършените операции през Дистанционните канали за банкиране, **Клиентът** дължи на **Банката** такси и комисиони съгласно нейната Тарифа за таксите и комисионите.

33. След осчетоводяване на платежна операция, наредена през Дистанционен канал за банкиране, **Клиентът** може през портала "BACB Plus", през Системата за Интернет банкиране или през **Банкирането** през мобилни устройства на **Банката** в реално време текущо да наблюдава и следи за статуса на операцията, движенията по неговите сметки, както и за размера на събраните такси и комисиони. При поискване Клиентът може да получи от **Банката** заверено копие на платежен документ, който е получен и обработен през Дистанционен канал за банкиране.

34. В случай, че Клиентът използва удостоверение за електронен подпис с вписани ограничения за използване на подписа до определена стойност на транзакциите, **Банката** изпълнява нареждания на **Клиента** единствено и само до този лимит.

РАЗДЕЛ VII. БЛОКИРАНЕ ПРАВОТО ЗА ДОСТЪП ДО ДИСТАНЦИОНЕН КАНАЛ ЗА БАНКИРАНЕ.

35. **Клиентът** или съответен **Потребител** може да депозира в **Банката** писмено искане за блокиране на правото за достъп до Дистанционен канал за банкиране, без да е необходимо да посочва определена причина. Писменото уведомление или искане за блокиране трябва да се депозира на гшетата на **Банката** или да се изпрати по факс (+359-2-9444413), по електронна поща на адрес: customers@bacb.bg или по електронен път (през портала "BACB Plus", през Системата за Интернет банкиране или посредством **Банкирането** през мобилни устройства). **Банката** обработва полученото писмено искане за блокиране в рамките на работното си време.

36. **Банката** блокира достъпа на **Клиента/Потребителя** до Дистанционен канал за банкиране при:

1/ получаване на писмено уведомление от **Клиента/Потребителя** за: (а) разгласяване на потребителското име или парола или Е-ТАН, и/или загубване/открадване на списък с ТАН-ове, ПИН-а за банкиране през мобилни устройства или крайно устройство, използвано за **Банкиране** през мобилни устройства; (б) подозрения, че потребителското име, парола, Е-ТАН и/или притежаваните списъци с ТАН-ове, ПИН-а за банкиране през мобилни устройства са станали достояние на неоправомощено лице; (в) съмнение за неоторизиран достъп до потребителското име, парола, Е-ТАН, ТАН-ове, ПИН-а за банкиране през мобилни устройства, както и във всеки друг случай на неправомерно използване на потребителското име, парола, Е-ТАН, ТАН, или ПИН-а за банкиране през мобилни устройства; (г) компрометиране на данните за създаване на квалифицирания електронен подпис; (д) спиране или прекратяване на удостоверението за квалифицирания електронен подпис, за достъп на **Клиента/Потребителя** до дистанционен канал чрез този квалифициран електронен подпис .

2/ при получаване на изрично писмено искане на **Клиента** и/или **Потребител** за блокиране, по всяко време без да е необходимо да се посочва определена причина;

3/ в случаите, посочени в **Общите условия** за предоставяне на платежни услуги, а именно по обективни причини, свързани със: (а) сигурността на съответния Дистанционен канал за банкиране; (б) съмнение за неразрешена употреба; (в) употреба на платежния инструмент с цел измама. В тези случаи при възможност преди блокирането или най-късно непосредствено след това, **Банката** информира **Клиента** за блокирането на достъпа до съответния Дистанционен канал за банкиране и за причините, наложили блокирането, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, пречатващи информирането на **Клиента**.

37. **Банката** има право да блокира достъпа на всеки **Клиент/Потребител** до съответен Дистанционен канал за банкиране, когато **Клиентът** или **Потребителят** с действията си нарушава изискванията на законите на Република България, Рамковите договори, настоящите **Общи условия** или който и да е от документите по чл. 1.2 по-горе или Указания за дистанционно банкиране, или застрашава сигурността на съответния Дистанционен канал за банкиране или платежен инструмент, или извършва операции, които пораждаат съмнения за изпиране на пари, финансиране на тероризъм и/или престъпен/измамен

произход на средствата. **Банката** не носи отговорност пред **Клиента** за неизпълнение на наредени от **Клиент/Потребител** операции (транзакции), ако е блокирала достъпа на съответния **Клиент/Потребител** до Дистанционен канал съгласно правата си по настоящия член.

38. **Банката** деблокира Дистанционния канал и/или платежния инструмент или го замества с нов платежен инструмент, след като причините за блокирането отпадат и само при лично явяване на клиента в офис на **Банката**. В случаите на чл. 33, т. 3 деблокирането на дистанционния канал е по преценка на **Банката**.

39. **Банката** не носи отговорност за неизпълнение на наредени операции (транзакции), ако след направено невярно писмено уведомление/искане за блокиране на правото за достъп до Дистанционен канал за банкиране или уведомяване по телефон съгласно следващия член, е предприела необходимите мерки за блокиране на съответния Дистанционен канал за банкиране в защита интересите на **Клиента**.

РАЗДЕЛ VIII. УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ЗАГУБВАНЕ. КРАЖБА И ДРУГИ НЕПРАВОМЕРНИ ДЕЙСТВИЯ С ПЛАТЕЖНИЯ ИНСТРУМЕНТ. УВЕДОМЯВАНЕ ЗА НЕРАЗРЕШЕНИ ИЛИ НЕТОЧНО ИЗПЪЛНЕНИ ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ. ОТГОВОРНОСТИ.

40. **Клиентът** и **Потребителят** изпълняват задълженията си за уведомяване на **Банката** по чл. 17.3 по-горе като се свързват с **Банката** на телефон **+359 (02) 9658370** или **070014488** в работно време на **Банката**. В извънработно време **Клиентът/Потребителят** могат да записва гласово съобщение чрез Центъра за отдалечено обслужване на клиенти на телефон **+ 359 (02) 9658370**. **Банката** предприема съответните действия на следващия работен ден.

41. Веднага след като е узнал за неразрешена или неточно изпълнена платежна операция през някой от Дистанционните канали за банкиране, **Клиент**, който е Потребител по смисъла на ЗПУПС без неоснователно забавяне уведомява **Банката**, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му, а когато **Клиентът** е юридическо лице или едноличен търговец - не по-късно от следващия работен ден от задължаването на сметката му. Системата за Интернет Банкиране, порталът "BACB Plus" и Банкирането през мобилни устройства предоставят възможност за текущо наблюдение на всички операции в реално време и **Клиентът** се счита за узнал за неразрешената или неточно изпълнена платежна операция от момента на осчетоводяване на съответната операция.

42. След получаване в **Банката** на уведомление от **Клиента** или **Потребител** по чл. 17.3. за загубване, кражба или отнемане по друг начин, присвояване или неразрешена употреба на КЕП, списъците с ТАН-ове, ПИН-а за банкиране през мобилни устройства, Е-ТАН, крайно устройство, потребителско име и/или парола или неразрешена употреба на някой от Дистанционните канали за банкиране, неправомерно използване на конкретен платежен инструмент, **Клиентът** не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от използване на съответния канал за банкиране, с изключение на случаите, когато е действал чрез измама или груба небрежност. **Клиентът** носи отговорност и понася имуществени вреди и във всички случаи, предвидени в Закона за платежните услуги и платежните системи и приложимото законодателство.

43. **Банката** не носи отговорност за вредите, причинени от ползването на Дистанционен канал за банкиране в случай, че е изпълнила нареждания на **Клиента** преди да бъде уведомена от него за унищожаване, изгубване, противозаконно отнемане, подправяне или използване по неправомерен начин на потребителско име, парола, удостоверение за квалифициран електронен подпис, Е-ТАН, списък с ТАН-ове, или ПИН-а за банкиране през мобилни устройства което е довело до неправомерно използване на съответния Дистанционен канал за банкиране.

44. **Банката** не носи отговорност за изпълнени от нея нареждания, изпратени от **Потребител**, чийто права и/или правомощия са били променени и **Банката** не е била надлежно информирана за това, както и в случаите когато **Клиентът** и/или **Потребителят** не е спазил задълженията си по настоящите **Общи условия**.

45. В случай, че **Клиентът** е Потребител по смисъла на ЗПУПС и той или **Потребител** при условията на чл. 58, ал.1 от ЗПУПС, безвиновно не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на Дистанционния канал за банкиране (списъците с ТАН-ове, потребителското име и/или парола, данни за създаване на електронен подпис, ПИН за банкиране през мобилни устройства, Е-ТАН), вследствие на което са налице неразрешени от **Клиента** или **Потребител** операции, извършени през някой от Дистанционните канали за банкиране, произтичащи от използването на изгубени, откраднати или незаконно присвоени списъци с ТАН-ове, потребителско име и/или парола, Е-ТАН, или правене на достояние на трети лица на тайната на данните за създаването на електронния подпис, то **Клиентът** понася загубите, свързани с тези операции, в размер до 300 лв.

46. В случай, че **Клиентът/Потребител**, който не е потребител по смисъла на ЗПУПС, не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на Дистанционния канал за банкиране и са налице неразрешени от **Клиента** или **Потребител** операции, извършени през някой от Дистанционните канали за банкиране, произтичащи от използването на изгубени, откраднати или незаконно присвоени КЕП, списъците с ТАН-ове, потребителското име и/или парола, Е-ТАН, ПИН-а за банкиране през мобилни устройства, използване на данни за създаване на електронен подпис и др. подобни, то **Клиентът** понася изцяло загубите, свързани с тези операции, независимо от размера. В този случай **Банката** не носи отговорност за неразрешените платежни операции.

47. Независимо от предвиденото в предходните два члена, **Клиентът** понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако ги е причинил чрез измама или умишлено, или поради груба небрежност, или поради неизпълнение на едно или повече от задълженията си по тези **Общи условия**, в това число, но не само, задълженията си по чл. 17 по-горе. В тези случаи **Клиентът** понася вредите независимо от размера им.

48. В случай на неразрешена операция, **Банката** възстановява на **Клиента** стойността на неразрешената операция незабавно

след приключване на процедурата по доказване на автентичността и точното изпълнение на платежната операция съгласно разпоредбите на ЗПУПС, но не по-късно от 21 дни след получаване на уведомлението от **Клиента** за неразрешени или неточно изпълнени операции.

49. **Клиентът** декларира, че е съгласен всички телефонни разговори, проведени с Центъра за отдалечено обслужване на клиенти да бъдат записвани и съхранявани от **Банката**, както и декларира, че е уведомен, че в случай на спор **Банката** има право да ги използва като доказателствено средство.

50. **Банката** и **Клиентите** се договарят, когато **Клиентите** не са потребители по смисъла на ЗПУПС, **Клиентите** и **Потребителите** да носят доказателствената тежест при установяване автентичността на платежната операция, нейното точно регистриране, осчетоводяването, както и за това, че операцията не е засегната от техническа повреда или друг недостатък, при условията на чл. 56 от ЗПУПС.

РАЗДЕЛ IX. ИЗМЕНЕНИЕ НА НАСТОЯЩИТЕ ОБЩИ УСЛОВИЯ

51. **Банката** може по всяко време да изменя и допълва настоящите **Общи условия**, като уведоми **Клиента** два месеца преди датата на влизане в сила на измененията и/или допълненията. Уведомлението се предоставя от **Банката** на **Клиента** на хартиен носител в офисите/ клоновете на **Банката** или чрез Интернет страницата на **Банката** (www.bacb.bg) на български и английски език в срок не по-малко от два месеца преди датата на влизане в сила на измененията и/или допълненията. Обхватът и сигурността на предоставяните услуги чрез Дистанционни канали за банкиране може да се разширяват и допълват едностранно от **Банката**, като в този случай двумесечния срок за предварително уведомление не се прилага.

52. В случай, че **Клиентът** не уведоми писмено **Банката**, че не приема промените преди датата, на която промените влизат в сила, **Банката** ще счита, че **Клиентът** е приел промените в условията на настоящите **Общи условия** и се смята за обвързан с тях.

53. В случай, че **Клиентът** уведоми писмено **Банката**, че не приема тези промени преди датата, на която промените влизат в сила, **Клиентът** има право да прекрати незабавно Рамковия договор за дистанционно банкиране преди датата, на която промените в настоящите **Общи условия** влизат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения за прекратяването на Рамковия Договор.

54. Промените в законодателството, касаещи предоставянето на платежни услуги стават задължителни за **Банката** и **Клиента** от момента на влизането им в сила.

РАЗДЕЛ X. ПРИЛОЖИМО ПРАВО И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

55. За всички въпроси, неуредени в настоящите **Общи условия** или в Рамковия договор за дистанционно банкиране или в други договорни споразумения между **Клиента** и **Банката**, ще се прилагат разпоредбите на ЗПУПС, ЗЕДЕП, Наредба No. 3, Закона за кредитните институции и всички други приложими разпоредби на действащото българско законодателство.

56. **Банката** и **Клиентът** ще полагат усилия и ще се стремят да уреждат всички възникнали помежду им спорове чрез преговори и на основата на взаимно споразумение по извънсъдебен ред. При неточно или грешно изпълнение от страна на **Банката** на платежна операция, **Клиентът** може да подаде писмено възражение до **Банката**. **Банката** се произнася и уведомява писмено **Клиента** за решението си по всяко постъпило възражение в 7-дневен срок от подаването му. Ако **Банката** не се произнесе по възражението, както и когато между **Банката** и **Клиента** не се постигне съгласие, спорът се отнася до Помирителната комисия за платежни спорове, създадена към Комисията за защита на потребителите или до компетентния български съд.

РАЗДЕЛ XI. ДРУГИ

57. **Клиентът** е запознат с правната уредба на извършването, получаването, доказването и валидността на електронните платежни нареждания съобразно разпоредбите на българското законодателство. При ползване на Банкиране за мобилни устройства, с използването на софтуерния токен се създава електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕП и с приемането на тези **Общи условия** **Клиентът** се съгласява, че същият ще има значението на саморъчен подпис в отношенията му с **Банката**. При въвеждане на ПИН за банкиране през мобилни устройства, Е-ТАН или ТАН за потвърждаване на извършвани от **Клиента** електронни изявления през съответните Дистанционни канали (с изключение на Банкирането през център за отдалечено обслужване на клиенти) се извършва криптографско подписване на информацията с потребителското име на **Клиента**, което съставлява електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕП и страните признават стойността му на саморъчен подпис в отношенията помежду им. Електронните изявления извършени съобразно ЗЕДЕП и тези **Общи условия** са валидни и правно обвързващи документи и записванията по всички операции, извършени по електронен път посредством Дистанционен канал за банкиране, са редовни счетоводни документи.

58. **Банката** предоставя на **Клиента** информация за извършените от него платежни операции и услуги на български език. В **Искането** **Клиентът** може да изрази писмено желание за получаване на информация за извършените от него платежни операции и услуги на английски език, като в този случай **Банката** му ги предоставя на английски език с изключение на операцияите, които са инициирани от самия **Клиент** на български език и получените преводи на български език.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите Общи условия на „Българо-американска кредитна банка“ АД за дистанционно банкиране са одобрени по решение на Управителния съвет на **Банката** от 29.11.2012 г., изменени и допълнени по решения на Управителния съвет от 31.07.2013 г., 20.02.2014 г., 22.05.2014 г. и 17.12.2015 г. и 29.06.2017 г.

§2. Настоящите Общи условия за дистанционно банкиране на **Банката** влизат в сила считано от 01.07.2017 г. по отношение на нови клиенти, желаещи да ползват услугата дистанционно банкиране. Изменените Общи условия за дистанционно банкиране са достъпни на дълготраен носител по смисъла на чл. 42 (1) и § 1, т. 4, от ЗПУПС на Интернет страницата на **Банката** (www.bacb.bg) и в портала „BACB Plus“ най-малко 15 (петнадесет) дни преди влизането им в сила на 01.07.2017 г.

§3. С изменението на Общи условия на „Българо-американска кредитна банка“ АД за дистанционно банкиране в сила от 01.07.2017 г., се променят само клаузи, регламентиращи сигурността на предоставяните услуги чрез Дистанционни канали за банкиране и в този случай двумесечния срок за предварително уведомление за съществуващи Клиенти не се прилага.

§4. В случай, че **Клиентът** не уведоми писмено **Банката**, че не приема промените преди датата 01.07.2017 г., на която промените влизат в сила, **Банката** ще счита, че **Клиентът** е приел промените в условията на настоящите **Общи условия** и се смята за обвързан с тях.

§5. В случай, че **Клиентът** уведоми писмено **Банката**, че не приема тези промени преди датата, на която промените влизат в сила, **Клиентът** има право да прекрати незабавно Рамковия договор за дистанционно банкиране преди датата, на която промените в настоящите **Общи условия** влизат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения за прекратяването на Рамковия Договор.

§6. За удобство на Клиентите- чуждестранни лица, Банката осигурява настоящите Общи условия на английски език като несъответствие и противоречие, определящ е оригиналният текст на български език.