

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ ЗА ЕЛЕКТРОННО БАНКИРАНЕ „БУЛБАНК ОНЛАЙН“ И „БУЛБАНК МОБАЙЛ“

на „УниКредит Булбанк“ АД, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 831919536, със седалище и адрес на управление: гр. София, Район „Възраждане“, пл. „Света Неделя“ № 7, с електронен адрес: www.unicreditbulbank.bg, лицензирано да осъществява банкова дейност под надзора на Българска народна банка въз основа на Заповед № РД 22-2249/16.11.2009 г. на управителя на Българската народна банка

#### РАЗДЕЛ I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Настоящите Общи условия за предоставяне на услугите за електронно банкиране „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“, наричани за краткост Общи условия, уреждат отношенията между „УниКредит Булбанк“ АД (Банката) и неговите клиенти във връзка с активирането, използването и прекратяването на посочените по-горе услуги за електронно банкиране.

Настоящите Общи условия са задължителна и неразделна част от всеки договор, сключен между Банката и нейн клиент във връзка с активирането, използването и прекратяването на посочените по-горе услуги за електронно банкиране.

#### РАЗДЕЛ II. ПРЕДМЕТ

Чрез услугите за електронно банкиране „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“, „УниКредит Булбанк“ АД предоставя техническа възможност на свой клиент дистанционно, посредством съответно интернет страница и мобилно приложение да получава информация за състоянието и движението по банковите си сметки, информация по използваните от него продукти и услуги в Банката, да нарежда по електронен път посредством електронно банково платежно нареждане, операции в местна и чуждестранна валута от тях, както и да заявява използването на различни банкови продукти и услуги, достъп до публична информация – валутни курсове, новини, настройки и др.

#### РАЗДЕЛ III. ДЕФИНИЦИИ

По смисъла на настоящите Общи условия и при ползване на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“, Банката и нейният клиент приемат следните определения на посочените по-долу термини и съкращения:

**Канал за достъп** – начин за комуникация между потребителя на електронните информационни и платежни услуги и Банката, който зависи от вида на комуникиращото устройство и/или група устройства, методите за предаване на информация между двете страни и вида на използваните потребителски приложения. Каналите за достъп до услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ могат да бъдат: интернет страницата на услугата, мобилното приложение за услугата

**Профил/потребителски профил/клиентски профил** – индивидуален запис в системата „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“, създаван за всяко физическо лице, имащо права да оперира със сметка/сметки на клиента и имащ за цел да индивидуализира съответния потребител. Във всеки клиентски профил се влиза с уникална комбинация от потребителско име и парола за интернет страницата на услугата или с въведен от клиента индивидуален ПИН/ биометрична характеристика за приложението за мобилно устройство. Създаването на клиентски профил става по процедура, определена от Банката, след сключен договор за услугата с клиента;

**Потребителско име** – уникална комбинация от букви, цифри и символи, служеща за идентификация и достъп до услугата през интернет страницата на „Булбанк Онлайн“;

**Парола** – уникална комбинация от цифри, букви и символи, които служат за идентификация, и само в комбинация с определено потребителско име, осигурява достъп до услугата през интернет страницата на „Булбанк Онлайн“;

**М-токен** – мобилно приложение, част от услугата „Булбанк Мобайл“, предоставено от Банката на клиента, за генериране на еднократни пароли, както следва:

- **МАС уникален код**, генериран по специфичен алгоритъм при инициране от страна на клиента посредством въвеждане на индивидуален ПИН в секция „М-токен“ на „Булбанк Мобайл“ и служещ за електронно подписване от потребителя на преводни нареждания и документи, подаване на заявки за банкови продукти и абониране за банкови услуги в услугата „Булбанк Онлайн“;
- **ОТР парола** – уникална комбинация от символи, служеща за еднократно допълнително потвърждаване от потребителя на преводни нареждания и документи, подаване на заявки за банкови продукти, абониране за банкови услуги, идентификация и достъп през интернет страницата на услугата;

**SMS-код** – кратко съобщение, съдържащо уникална комбинация от символи. Изпраща се на регистриран в клиентския профил мобилен абонатен номер. Служи за еднократно допълнително потвърждаване от потребителя при подаване на заявки за банкови продукти и абониране за банкови услуги през интернет страницата на услугата, вкл. и за активиране на М-токен;

**Нотификация при вход в системата, при подписване или движение по сметка** – информационни съобщения, генерирани от системата за потребители на интернет страницата, указващи вида на действието и дата и час на

извършването му. Изпращат се на регистриран в клиентския профил мобилен абонатен номер или директно в мобилното приложение на потребителя;

**Оправомощен ползвател/пълномощник/потребител** – регистрирано в услугата „Булбанк Онлайн“/„Булбанк Мобайл“ физическо лице с определени от клиента права, заявени в Искането за регистриране;

**Код за първоначално активиране** – представлява цифров код, който служи за регистриране и активиране на вече инсталираното приложение за мобилно банкиране/ М-токен. Получава се чрез SMS и се използва еднократно при регистрацията или пререгистрацията за услугата;

**ПИН за достъп** – индивидуален цифров код, който се създава от клиента при активиране на услугата „Булбанк Мобайл“ и служи за вход до услугата. Въвежда се всеки път, когато клиентът иска да ползва приложението и/или секцията М-токен в услугата, като ПИН-овете за вход в мобилното банкиране и М-токен са отделни и различни;

**ИД на потребител** – уникален идентификатор на потребител в услугите за електронно банкиране. Служи за персонализиране/допълнително идентифициране на потребителя в системата. Предоставя се от Банката на клиента в момента на регистрация;

**Софтуерен токен** – уникален, персонализиран алгоритъм, служещ за криптиране и подписване при използване на мобилната версия за услугата. Служи за подписване на нареждания и документи, подаване на заявки за банкови продукти и абониране за банкови услуги и не може да бъде прехвърлян от едно устройство на друго, както и да бъде използван за други цели. Активира се само при използване на валиден ПИН за активиране на приложението за мобилно банкиране;

**Списък с одобрени контрагенти** – списък на сметки на контрагенти, плащанията към които се извършват чрез идентификация и оторизация единствено с потребителско име и парола. Опцията е налична само за потребителите, използващи функцията М-токен. Въвеждането на сметка на контрагент в списъка се извършва след задълбочено удостоверяване на идентичността на клиента и получено изрично съгласие от негова страна, посредством потвърждение чрез MAC код, генериран през М-токен на клиента. При деактивиране на съответния М-токен или промяна на метода на подписване с друг различен от MAC код за подписване, списъкът с одобрени контрагенти престава да съществува и изпълнението на операциите към контрагентите, които са били част от него, се изпълнява по стандартния за съответния метод на подписване начин.

#### РАЗДЕЛ IV. ДОСТЪП, РЕГИСТРИРАНЕ И ДЕЙСТВИЕ

Договорните отношения между Банката и клиент, относно ползването на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ се уреждат от договора за предоставяне на услугата „Булбанк Онлайн“/„Булбанк Мобайл“, настоящите Общи условия, конкретните условия, посочени от клиента в Искането за ползване на услугата, действащите Тарифи на Банката за физически лица, респективно юридически лица и еднолични търговци (наричани по-нататък Тарифи на Банката), Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти, Общите условия за откриване, обслужване и закриване на сметки и пакетна програма „Бизнес лидер“ на юридически лица и еднолични търговци и за предоставяне на платежни услуги и техните приложения, условията и инструкциите за ползване на услугата, публикувани на страницата на услугата на адрес: <https://bulbankonline.bg> и електронните инструкции при ползване на приложение за мобилен телефон.

Включването в услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ се извършва след подадено от клиент искане по реда, описан в т. 2 и в т. 3, като за ползване на услугите, клиентът трябва да има открита сметка в Банката. В искането клиентът определя и конкретните сметки, до които да има достъп чрез услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“.

Клиентът може да заявява пред Банката Искане за регистриране на лица, упълномощени от него да ползват услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ със съответни права на разпореждане, посочени в същото Искане.

Всякакви последващи промени по клиентската регистрация – данни за потребителя, упълномощени лица, правата на достъп и разпореждане до сметките, лимити се променят чрез подадено от клиента искане.

1. Въз основа на подадено искане, Банката предоставя на клиент или на упълномощени от него ползватели в услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“:

1.1. Пасивен достъп – информация за използваните сметки, банкови продукти и услуги на клиента, вкл. и публично достъпна справочна информация, без възможност за извършване на активни операции.

Банката осигурява на разположение на клиент по електронен начин, позволяващ възпроизвеждане в непроменен, удобен за архивиране и съхранение вид, информация за наличности (салда) и операции по банкови сметки, платежни карти, отчет по сметка, извлечения и/или друга отчетна информация;

1.2. Активен достъп – включва пасивен достъп и възможността за извършване на активни операции, свързани с изпълнението на действия и трансакции от страна на клиент, оторизирани посредством методите за подписване и средствата на електронна идентификация, описани в настоящите Общи условия, както следва:

- Откриване и закриване на банкови сметки в лева или в чуждестранна валута – при предварително обявените от Банката и потвърдени от клиента условия на избраната от него сметка;
- Подаване на заявки за различни банкови услуги, вкл. откриване и промяна на параметри на различни банкови продукти (банкови карти, кредити, овърдрафт и др.) и подписване на съответните документи, свързани с тях, по електронен начин;

- Извършване на преводи на средства (в лева и чуждестранна валута) от сметка на клиент в и извън системата на Банката;
- Управление на персонална информация и промени, свързани с потребителския профил, съответните права, лимити и канали на достъп.

Клиентът отговаря за своя сметка и е обвързан от всички действия и последиците им, извършени от негово име след получаване на достъп до услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ въз основа на положителна електронна идентификация. Използването им от клиента по реда, установен с Договора за услугата и настоящите Общи условия, удостоверява истинността, автентичността на наредените операции и поемането на последиците им.

Банката има право да налага ограничения и допълнителни изисквания за идентифициране и извършване на операции чрез услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“, които произтичат от изискванията на действащото законодателство и поддържането на необходимата сигурност на информационната система, както и да определя лимит на платежните нареждания през каналите за достъп до услугите.

## 2. Регистриране и използване на услугата „Булбанк Онлайн“:

### 2.1. Услугата „Булбанк Онлайн“ предоставя възможност на клиент чрез достъп през интернет страницата <https://bulbankonline.bg> да използва следните продукти и услуги на Банката:

#### 2.1.1. Информационни услуги:

- Информация за салда, движения и обороти по сметки;
- Информация за използваните от клиента кредитни продукти;
- Информация за портфейл директни инвестиции във фондове Амунди и др.;
- Публично достъпна справочна информация.

#### 2.1.2. Платежни и трансакционни услуги:

- Еднократни или периодични нареждания в местна валута;
- Еднократни или периодични нареждания в чуждестранна валута;
- Инициране на плащания на комунални услуги и други видове задължения;
- Създаване на периодични плащания;
- Директен дебит в местна валута;
- Обмен на валута и др.;

#### 2.1.3. Други:

- Заявка, откриване или абониране за банкови продукти и услуги в това число и промяна по параметри и съдействие по отношение на използваните от клиента продукти в Банката;
- Управление на персонална информация и промени, свързани с потребителския профил, съответните права, лимити и канали на достъп;

### 2.2. За ползване на услугата клиентът подава Искане и подписва договор за предоставяне на услугата „Булбанк Онлайн“ (Договора), от който момент възниква и правото му да я ползва.

### 2.3. За включване и промяна в услугата, клиентът депозира във филиал на Банката Искане по образец на Банката, неразделна част от Договора.

### 2.4. Банката поставя следните минимални технически изисквания за ползване на услугата „Булбанк Онлайн“:

- Компютърна конфигурация, позволяваща инсталиране на операционна система, използвана за целите на услугата;
- Достъп до интернет;
- Използваем уеб браузър, като Банката обявява използваемите за нуждите на услугата браузери и техни версии на страницата на услугата.

### 2.5. Средства за идентификация и оторизация при ползване на услугата „Булбанк Онлайн“:

#### 2.5.1. Извършването на активни действия (преводни нареждания, подаването на заявки и абониране за банкови продукти и услуги, промяна на параметри по тях и др.) чрез „Булбанк Онлайн“ се осъществява след задълбочено установяване на идентичността на клиента, посредством следните средства за идентификация и оторизация (подписване):

- Потребителско име и парола в комбинация с М-токен, чрез който, посредством специален алгоритъм, се генерира уникален динамичен MAC код, обвързан с реквизитите на превода и с ограничено време на истинност, за потвърждение на операцията.

Посочените средства за електронна идентификация и оторизация със задълбочено удостоверяване на идентичността на клиент се използват при:

- всички преводи и плащания на клиент, с изключение на: прехвърлянията между негови собствени сметки, регистрирани в услугата „Булбанк Онлайн“, плащанията на комунални услуги, преводите към бюджетни сметки и преводите към сметки, включени в „Списък с одобрени контрагенти“ за съответния клиент;
- всички електронно подписвани договори и заявления за банкови продукти и услуги във връзка с тяхното дистанционно откриване и сключване на сделки през системата „Булбанк Онлайн“;
- включването на сметки в „Списък с одобрени контрагенти“.

- 2.5.2. За извършване на пасивни действия в услугата „Булбанк Онлайн“, както и за прехвърляния между собствени сметки на клиент, регистрирани в услугата „Булбанк Онлайн“, плащания на битови сметки, преводите към бюджетни сметки и преводите към сметки, вече включени в „Списък с одобрени контрагенти“ на съответния клиент, като средство за идентификация се използва потребителско име и парола.
- 2.5.3. За удобство на потребителите в услугата „Булбанк Онлайн“, съществува възможност да бъде създаван от клиента индивидуален списък на сметки, преводите към които могат да се извършват без допълнително потвърждаване с цифров код – т.нар. „Списък с одобрени контрагенти“. Добавянето на сметка към този списък става след задълбочено установяване на идентичността на клиента и получено изрично съгласие от негова страна. Включването/изключването на сметка в „Списък с одобрени контрагенти“ става като потребителят се идентифицира с потребителско име и парола и потвърждава действието с уникален, динамичен MAC код, който се генерира от М-токен.

За извършването на всяка операция, в зависимост от нейната специфика, към горепосочените средства за идентификация и оторизация Банката може да изиска допълнително потвърждение чрез OTP парола или по друг одобрен от нея начин.

Банката има право да променя средствата за идентификация, оторизация и комбинациите от тях, като уведомява своите клиенти чрез страницата на услугата или друг подходящ начин, включително ако е необходимо да се явят в Банката и получат новите средства за идентификация и оторизация.

### 3. Регистриране и използване на услугата „Булбанк Мобайл“:

- 3.1. Услугата „Булбанк Мобайл“ предоставя възможност на клиент чрез достъп до специализирано приложение за мобилни устройства:
- Да получава информация за използваните от него банкови продукти/услуги – сметки, карти, кредити и др.;
  - Да получава публично достъпна справочна информация;
  - Да извършва плащания и преводи от неговите сметки, съобразно определените права, лимити и технически възможности на услугата в т.ч. еднократни или периодични нареждания в местна валута, плащане на битови сметки и различни други задължения, обмяна на валута и др.;
  - Да заявява, открива или се абонира за определен набор от банкови продукти и услуги в това число и промяна по параметри на използваните от клиента продукти и др.;
  - Да генерира MAC код и/или OTP парола посредством М-токен функцията на мобилното приложение. Достъпът до М-токен се извършва чрез индивидуален ПИН код на потребителя.
- 3.2. Услугата „Булбанк Мобайл“ се ползва въз основа на договор за услугата (Договора), сключен по един от следните начини:
- 3.2.1. Във филиал на Банката при депозирано Искане по образец, неразделна част от сключения договор;
- 3.2.2. Клиентите физически лица могат да активират услугата и:
- 3.2.2.1. Дистанционно:
- Чрез подаване на електронно заявление в услугата „Булбанк Онлайн“;
  - Въз основа на потвърждение на Договора в телефонен разговор в съответствие със законовите изисквания и електронно подписване на документите с квалифициран електронен подпис, издаден от доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, включен в националните доверителни списъци на държавите членки на Европейския съюз, съгласно Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета;
- 3.2.2.2. Като част от подадено от клиент искане/сключен с клиента договор за откриване на друг банков продукт или услуга, съгласно конкретните условия за продукта/услугата;
- 3.2.3. Бизнес клиентите могат да активират услугата дистанционно чрез „Булбанк Онлайн“ само в частта М-токен;
- 3.3. М-токен се активира след подаване на Искане, като част от договора за включване в услугата „Булбанк Мобайл“/„Булбанк Онлайн“ по един от следните начини:
- Във филиал на Банката;
  - Дистанционно чрез подаване на електронно заявление за активиране на М-токен през услугата „Булбанк Онлайн“, което се оторизира посредством потребителско име и парола и се потвърждава чрез SMS код;
- 3.4. Достъпът до М-токен се извършва от отделна секция в приложението „Булбанк Мобайл“ чрез въвеждане на индивидуален ПИН код на потребителя за функцията М-токен.
- Клиентът може да заявява пред Банката искане за регистриране на лица, упълномощени от него да ползват услугата „Булбанк Мобайл“.
- 3.5. Банката поставя следните минимални технически изисквания за ползване на услугата „Булбанк Мобайл“:
- Използваемо за нуждите на услугата мобилно устройство (мобилен телефон/смартфон с операционна система iOS, Android или HarmonyOS/ EMUI);
  - Достъп на устройството до интернет.

- 3.6. Клиентът може да инсталира и използва специализираните приложения на повече от едно свое устройство, но не се допуска ползване на приложението на едно и също устройство от повече от един потребител.
- 3.7. Клиентът може по всяко време да деинсталира приложението от мобилното си устройство, както и да премахне регистрацията му чрез услугата „Булбанк Онлайн“. В последствие клиентът отново може да инсталира, активира и използва приложението на същото устройство, ако желае и ако достъпът му до електронните услуги позволява това.
- 3.8. Средства за идентификация и оторизация при ползване на услугата „Булбанк Мобайл“:
  - Достъпът до услугата „Булбанк Мобайл“ се осъществява чрез въвеждане на индивидуален ПИН код на потребителя или биометрична характеристика;
  - Извършването на всички видове операции през приложението за мобилно банкиране се потвърждава чрез софтуерен токен и MAC код в комбинация с валиден ПИН за достъп до услугата.

За извършването на всяка операция, в зависимост от нейната специфика, към горепосочените средства за идентификация и оторизация Банката може да изиска допълнително потвърждение по одобрен от нея начин.

Банката има право да променя средствата за идентификация, оторизация и комбинациите от тях, като уведомява своите клиенти чрез страницата на услугата или друг подходящ начин, включително ако е необходимо да се явят в Банката и получат новите средства за идентификация и оторизация.

## РАЗДЕЛ V. БАНКОВИ ОПЕРАЦИИ

4. Всички наредени банкови операции в лева и чуждестранна валута чрез ползване на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ се осъществяват по реда, условията и сроковете, определени в действащите нормативни актове, настоящите Общи условия, Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти, Общите условия за откриване, обслужване и закриване на сметки и пакетна програма „Бизнес лидер“ на юридически лица и еднолични търговци и за предоставяне на платежни услуги и техните приложения и Тарифите на Банката, приложими към датата на извършването им и определящи вида и размера на събираните от Банката такси и комисиони за услугите.
5. Банката изпълнява само нареждания, които са редовни по форма и съдържание и в съответствие с действащото законодателство.
6. Банката не носи отговорност за получени чрез услугите за електронно банкиране „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ и автоматично обработени платежни нареждания, подлежащи на специфичен режим на обработка, поради непълни, недостатъчни или неточни данни, предоставени от клиента.
7. Инструкциите и нарежданията, които клиентът дава на Банката трябва точно, ясно и недвусмислено да посочват вида на исканата операция, както и да съдържат цялата информация, необходима за изпълнението ѝ, с всички реквизити съгласно установените стандарти за извършване на съответния вид трансакция.
8. Клиентът нарежда плащания от регистрираните сметки, в съответствие с определените в Искането лимити, ако има такива, лимити, определени от Банката за съответен канал за достъп и до размера на разполагаемостта по сметките, освен ако със съгласието на Банката има право да извършва плащания при условията на кредит-овърдрафт.
9. Клиентът е длъжен да разполага по сметките си в Банката с достатъчно средства за погасяване на всички свои задължения, възникнали в процеса на ползване на банкови услуги посредством „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ в т.ч. за заплащане на дължимите на Банката такси и комисиони.
10. Банката извършва плащане към чужбина, наредено от клиента по електронен път, съгласно действащите нормативни актове и установените в Банката процедури.
11. Работният ден на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ е 24 часа. Работното време, дебитните и кредитни вальори при обработката са определени в Общите условия за откриване, обслужване и закриване на сметки и пакетна програма „Бизнес лидер“ на юридически лица и еднолични търговци и за предоставяне на платежни услуги и техните приложения или Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти и техните приложения.
12. Когато Банката получи от клиент нареждане за извършване на плащане, тя го изпълнява, освен ако:
  - 12.1. Платежното нареждане не е въведено в съответствие със стандартите на системите за обслужване на междубанкови преводи;
  - 12.2. Няма достатъчно средства по сметката на клиента или същата е заповорана по реда, установен в закон, или блокирана по уговорка между клиента и Банката, както и когато не са представени изискуеми съгласно действащото законодателство декларации и/или удостоверения и други документи, като предпоставка за изпълнението ѝ.
  - 12.3. Клиентът не е предоставил необходимото допълнително потвърждение за извършване на съответната операция в случай че такова му е било поискано от Банката
13. С ползването на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ клиентът дава своето безусловно съгласие и упълномощава Банката да въвежда електронни съобщения за съответните платежни нареждания в системите за обслужване на междубанкови преводи от негово име и за негова сметка, в съответствие с данните, които Банката получава от клиента по електронен път.
14. Пълномощното по предходната точка е валидно за времето на ползване на електронната услуга от клиента.
15. Банката има право да откаже да извърши искана от клиент операция, в случай че искането е в нарушение на действащите нормативни актове, настоящите Общи условия, Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти, Общите условия за откриване, обслужване и закриване на сметки и пакетна програма „Бизнес лидер“ на юридически лица и еднолични

- търговци и за предоставяне на платежни услуги и техните приложения или вътрешните правила на Банката, не е оформено редовно с всички изискуеми реквизити, приложения, удостоверения и декларации.
16. При неточно изпълнение по вина на Банката и/или неправилно удържани такси и комисиони, клиент може да оспорва извършената операция с подаване на писмено възражение, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му.
  17. Банката установява автентичността на операцията, нейното точно регистриране и осчетоводяване и отговаря писмено на клиента в 14-дневен срок от датата на подаване на писменото му възражение в Банката.
  18. При оспорване от страна на клиент на плащания по задължения за ползвани комунални услуги през електронните канали, Банката предоставя на клиента необходимите данни за плащането, ако такова е осъществено, като не носи отговорност при грешно посочен абонатен номер при плащане на такива задължения.

## РАЗДЕЛ VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ.

21. Клиентът се задължава да използва услугите „Булбанк Онлайн“ и/или „Булбанк Мобайл“ само лично или чрез изрично упълномощени лица, оторизирани и идентифицирани с право на разпореждане по сметките му за електронно и мобилно банкиране, в съответствие с условията на Банката и правилата за електронно идентифициране чрез предоставените на всеки един от тях за лично и изключително ползване на средства за идентификация и права за използване на услугите и да уведомява Банката незабавно при всяко съмнение за неправомерен достъп и злоупотреба.
22. В зависимост от правата и нуждите за използване на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“, клиентът е длъжен да се идентифицира с потребителско име и парола или персонален код за достъп/биометрична характеристика (валидно само за клиенти, ползващи услугата „Булбанк Мобайл“), като при извършването на активни действия е длъжен да спазва описаните в настоящите Общи условия специфични начини за техническа идентификация и оторизация.
23. Клиентът е длъжен да пази в тайна всички свои средства за електронна идентификация в услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“, които се ползват само и изключително от лицата с разпоредителни права по сметките му и право на достъп до услугата „Булбанк Онлайн“, като създаде условия, изключващи всякаква възможност за неправомерен достъп от трети лица. Рискът и отговорността при неопазване тайната на средствата за електронна идентификация остава за сметка на клиента, ползващ услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“.
24. Всеки клиент, в собствен интерес, трябва да спазва стриктно Препоръките за сигурност, публикувани на страницата на „Булбанк Онлайн“ и да предприеме от своя страна всички обективно възможни в т.ч. и технически предпазни мерки за защита на използваните от него идентификационни данни и системи за достъп на персонални си компютър или друго устройство, на персоналното си мобилно устройство, използван софтуер, мерки за защита на системите, устройствата на пълномощниците си, така че да се избегнат и ограничат максимално възможните рискове при онлайн или мобилно банкиране.
25. Съхраняването и защитата от неоторизиран достъп до инструментите за подписване (М-токен или мобилен телефон) е задължение на клиента и Банката не носи отговорност, в случай че в резултат на неизпълнение на това задължение те бъдат използвани от трети лица.
26. Клиентът е длъжен да информира незабавно Банката за всякакви промени в данните на лицата с права на достъп до електронните канали и неелектронни изявления, направени със съответните средства за електронна идентификация и оторизация, както и за отпадане и заличаването им като ползватели на услугите, съответно за включване на нови оправомощени лица при ползването на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“.
27. Клиентът е длъжен да осигури упълномощените от него лица, притежаващи средства за електронна идентификация в услугата „Булбанк Онлайн“, „Булбанк Мобайл“, да спазват настоящите Общи условия, Правилата за опазване тайната на електронните средства за идентификация, Препоръките за сигурност, задължението да не създават възможности за узнаването им от трети лица и незабавно да уведомяват Банката при риск от неправомерен достъп до средствата за електронна идентификация и оторизация.
28. При възникване на основателно съмнение, че средствата за електронна идентификация и оторизация на клиент или на упълномощените от него лица са станали известни на/придобити от други неупълномощени лица и/или съответните мобилни устройства и компютри са изгубени, откраднати и/или има съмнение за изтичане на информация, клиентът е длъжен да осигури тяхната промяна, унищожаване или блокиране, като уведоми незабавно Банката за това по телефона, а след това и в писмена форма, с цел блокиране на достъпа до услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“. Банката не отговаря за евентуалните неблагоприятни последици, настъпили в резултат на узнаването и придобиването от неупълномощени от Клиента лица на средствата за неговата електронна идентификация и оторизация, настъпили преди получаване на уведомлението или в резултат на блокирани сметки.
29. Клиентът се задължава да поддържа в профила си в услугата „Булбанк Онлайн“ свой актуален мобилен телефонен номер, свързан с използването на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ или с цел установяването на контакт с него и своевременно да уведомява Банката при промяна на мобилния телефонен номер, регистриран за услугата, кражба на съответната СИМ карта, загуба, кражба или достъп от страна на трети лица до устройството с инсталирано приложение за мобилно банкиране по реда и начина, предвиден в настоящите Общи условия.
30. Клиентът се задължава да заплаща всички такси, комисиони и други разходи, възникващи при ползването на услугите, определени по вид и размер, съгласно Тарифите на Банката, приложими към датата на извършване на наредената електронна операция по ред и начин, указани в договорите за предоставяне на услугите и настоящите Общи условия.
31. Клиентът е длъжен да възстанови на Банката за своя сметка всяка сума, получена недължимо и без правно основание, както и изплатена такава по негово нареждане за сметка на Банката при коригиращ запис по сметката му, като

- овластява Банката да събира вземанията си от сметките, на които е титуляр при нея по реда на служебното събиране на суми.
32. Клиентът се задължава при даване на електронни разпореждания за извършване на операции лично, съответно чрез законния си представител, или чрез всеки един от пълномощниците си/ оправомощените ползватели, регистрирани в услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“:
- 32.1. да попълва формите за платежни нареждания, декларации, заявки и други необходими електронни документи, съгласно указанията за ползване на услугите;
- 32.2. да подписва и изпраща за изпълнение електронното платежно нареждане или заявление за продукт/услуга чрез установените в Договора и настоящите Общи условия средства за идентификация и оторизация, според правомощията на всяко от лицата, имащи права за достъп до услугите.
33. Банката е длъжна:
- 33.1. Да осъществява електронно идентифициране на клиента и нормалното функциониране на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ по ред и начин, определени в Договора и настоящите Общи условия, като:
- 33.1.1. предоставя достъп до информационната част на услугите, както и за работа с платежни нареждания и заявки за банкови продукти и услуги след електронно идентифициране посредством едно или няколко от посочените в настоящите Общи условия средства за идентификация и оторизация (подписване) за съответната услуга;
- 33.1.2. изпълнява операции, след като идентифицира наредителя и правата му на разпореждане по сметката чрез „Булбанк Онлайн“/„Булбанк Мобайл“, в съответствие с начините за идентификация и оторизация и комбинациите от тях като метод на подписване, описани в настоящите Общи условия;
- 33.2. Да осъществи своевременно блокиране на достъпа през услугите до сметките на клиент, след получаване на негово нареждане или данни за риск от непроверен достъп;
- 33.3. Да предоставя на клиента информацията, изискуема съгласно действащото законодателство за състоянието и движението по сметките му, чрез електронните канали и/или по реда, указан в Договора и настоящите Общи условия;
- 33.4. Да информира клиента през електронния канал при невъзможност да изпълни наредена ѝ операция;
- 33.5. Да извърши коригираща платежна операция, когато има законно основание и обективни възможности за това. В случай на дебитиране на сметка въз основа на неоторизирана или грешно извършена разплащателна операция, клиент може да изиска корекция от Банката само в случай, когато е информирал Банката за това незабавно след установяване на неоторизираната или грешна разплащателна операция, най-късно 13 месеца след датата на дебитиране.
34. Банката има право:
- 34.1. Да изменя условията на услугите, като уведомява клиента за настъпилите промени по надлежния законов ред чрез електронен канал или във филиалите си (при поискване);
- 34.2. Да извършва промени, свързани с техническата поддръжка и развитие (нови версии, доработки, разширяване на функционалности) с цел подобряване на услугите, без предизвестие;
- 34.3. Да блокира достъпа до услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“ на всяко лице, което с действията си нарушава изискванията на действащите нормативни актове, Договора и настоящите Общи условия;
- 34.4. Да блокира изпълнението на наредена операция и сметките за мобилно банкиране на клиент при възникване на съмнение за онлайн измама, неоторизиран достъп и/или съобщение от страна на клиента за кражба/загуба на персоналното устройство, използвано за услугата, за срока до отпадане на всякакъв риск от изпълнение на неразрешена операция;
- 34.5. Да блокира клиентския профил в услугите от съображения за сигурност при съмнения за непроверен достъп и употреба на средствата за идентификация, за което уведомява клиента. Банката възстановява достъпа до клиентския профил след заявление от страна на клиента по определена от Банката процедура;
- 34.6. Да определя лимит на платежните нареждания през каналите за достъп до услугите;
- 34.7. Да събира едностранно по реда на служебното събиране на суми, с правото на което клиентът я оправомощава по силата на договора за предоставяне на услугата от сметките му при нея, всичките си вземания срещу Клиента и дължимите ѝ суми за таксите и комисионите по ред и начин, указани в Договора, настоящите Общи условия, Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти и Общите условия за откриване, обслужване и закриване на сметки и пакетна програма „Бизнес лидер“ на юридически лица и еднолични търговци и за предоставяне на платежни услуги и в съответствие с действащите Тарифи на Банката;
- 34.8. Банката има право на възнаграждение и вземания за необходимите разноски в размерите, установени в Тарифите ѝ към момента на съответните операции и в съответствие с разходо оправдателните документи. Събирането на вземанията на Банката е основание за изпълнение на наредената операция и поражда задължение за изпълнение от страна на Банката при наличие на достатъчно авоар и изпълнение на нормативните и вътрешнобанкови изисквания за целта, в т.ч. по Закона за мерките срещу изпирането на пари и Закона за мерките срещу финансирането на тероризма;
- 34.9. Да променя средствата за идентификация, оторизация и комбинациите от тях, като уведомява, в срок не по-малко от два месеца преди датата, на която е предположено промените да влязат в сила, своите клиенти чрез страницата на услугата или друг подходящ начин. Когато е приложимо, заедно с уведомяването по предходното изречение, Банката информира клиент, че смята, че последният е приел промените, освен ако не уведоми Банката, че не приема тези промени преди датата, на която те влизат в сила. В тези случаи Банката уведомява клиента, че последният има право да прекрати договора за предоставяне на услугата „Булбанк

Онлайн"/„Булбанк Мобайл“ преди датата, на която е предложено промените да влязат сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения. Обхватът на предоставените от Банката платажни услуги може да се разширява по взаимно съгласие на страните, като срокът по изречение първо на настоящата точка не се прилага.

35. Клиентът има право:
  - 35.1. Да нареди блокирането на правото за достъп до услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“, изцяло или за всяко едно упълномощено от него лице чрез писмено нареждане по всяко време, без да е длъжен да посочва определена причина;
  - 35.2. да прави промени по регистрацията, правата за достъп до сметки, потребителски имена и пароли, кодове за достъп, методите за оторизация, подписване и потвърждение, в това число блокиране на достъпа до използваните от него функции по реда и начина, описан в настоящите Общи условия;
  - 35.3. Да отменя дадени нареждания, създадени през интернет канала за услугата „Булбанк Онлайн“ с електронни изявления единствено при условието, че не е започнало изпълнението им;
  - 35.4. Да поиска прекратяване на използването на услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“, съгласно условията на Договора за услугата.

## РАЗДЕЛ VII. ОТГОВОРНОСТИ

36. Банката носи отговорност за виновно нанесените вреди, причинени от неправомерно извършени операции от служителите ѝ, в рамките на услугите, след блокиране на профила на клиент, по негово уведомление.
37. Банката не носи отговорност в случай на неизпълнение на задълженията ѝ по договора за услугата или свързаните с услугите документи поради липса на договорни отношения на клиент с мобилния оператор, технически проблеми с мобилния оператор или устройството на клиент (напр. липса на обхват, роуминг покритие, изключен телефон и др.) и всякакви причини, дължащи се на технически/комуникационни повреди и/или други събития извън контрола на Банката.
38. Клиентът приема редовността и последиците от изпълнението на подадените от него платажни нареждания, искания и заявки, получени в Банката през интернет страницата на услугата или приложението за мобилно банкиране, съгласно описаните в Общите условия начини за идентификация и оторизация. Рискът и отговорността за щетите от изпълнението на електронни платажни нареждания, чиито реквизити са попълнени грешно, неточно, неясно са за сметка на клиента.
39. Клиентът носи последиците и отговорността от неизпълнението на нареждания за плащане срещу сметката му поради липса на достатъчен авоар и/или наложен запор по законоустановения ред.
40. Банката възстановява на клиент вредите, причинени му в пряка причинно-следствена връзка от виновните действия/бездействия на служителите ѝ при изпълнение/неизпълнение, забавено, неточно изпълнение на наредена от него операция чрез услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“.
41. Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени платажни операции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си по настоящите Общи условия, умишлено или поради груба небрежност. В тези случаи клиентът понася вредите независимо от размера им.
42. Банката не е страна в отношенията между клиент и търговци, включително доставчици на комунални услуги, при извършване на платажни операции чрез ползване на услугите „Булбанк Онлайн“ и/или „Булбанк Мобайл“ и не отговаря за качествата на предлаганите от търговеца стоки и/или услуги, както и за евентуални спорове между търговеца/доставчика и клиента по този повод.
43. Банката не носи отговорност в случай, че клиент няма необходимите лицензи за използване на другите софтуерни продукти, необходими за работа с услугите „Булбанк Онлайн“ и „Булбанк Мобайл“. Това включва и случаите, в които клиент използва нелицензиран софтуер, тъй като това създава предпоставка за заразяване на компютърното му оборудване/мобилното устройство със зловреден код.
44. Клиентът и Банката се съгласяват, че използването на потребителското име и парола за достъп до профила на Клиента лично от него или от негов пълномощник за услугата „Булбанк Онлайн“, в комбинация с М-токен, както и използването на ПИН код/биометрична характеристика за достъп до приложението за мобилно банкиране, в комбинация със софтуерен токен код има действието на ангажиращ отговорността на клиента, представляващ го валиден електронен подпис по смисъла на чл. 13 от Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ) и чл. 4, ал. 5 от Закона за счетоводството, с който се удостоверява автентичността, оторизират и подписват наредените платажни операции по регистрирани за услугата сметки на клиента при Банката, както и всички направени електронни заявления/ заявки за банкови продукти, абониране за банкови услуги, идентификация в двете услуги. Подписаните с такъв подпис платажни нареждания/ инструкции/ заявки/ документи, ще имат обвързваща сила между клиента и Банката по отношение на правата, задълженията и условията, установени в съответните електронни документи (платажни нареждания/инструкции/ заявки и други, както е приложимо). Използването по електронен път на електронен подпис по смисъла на чл.13 от ЗЕДЕУУ има действието на положен от лице с разпоредителни права по сметките/заявките на клиента при Банката правно валиден саморъчен подпис по смисъла на действащото законодателство и удостоверява истинността и автентичността на електронното заявление.
45. Банката се освобождава от отговорност по изпълнение на задължението за изпращане на, електронни нотификации или SMS-и свързани с функционирането на услугата „Булбанк Мобайл“, въз основа на данните, с които разполага, че е иницирала тези SMS-и/електронни нотификации, без да е задължена да доказва получаването им от клиента. Банката не извършва проверка дали предоставеният телефонен номер е с титуляр – клиентът или съответно – негов пълномощник.
46. Клиентът или съответно неговият пълномощник носят пълна имуществена отговорност при неправомерно използване на мобилен телефонен номер, отбелязан в профила за услугата при следните случаи: предоставяне на грешен



мобилен телефонен номер; неуведомяване/несвоевременно уведомяване на Банката за промяна на мобилен телефонен номер или за кражба на SIM карта, към която е насочен съответният мобилен телефонен номер, отбелязан в профила, както и отнемане на устройство, на което е инсталирано приложението за мобилно банкиране.

47. Банката не е длъжна да уведомява клиента за промени, представляващи разширяване на обхвата на предоставяните услуги, както и възпроизвеждащи промени в нормативните актове.

#### **РАЗДЕЛ VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

48. Банката има право да променя и допълва настоящите Общи условия, за което уведомява клиента в срок не по-малко от два месеца преди датата, на която измененията влизат в сила, чрез съобщения във филиалите на „УниКредит Булбанк“ АД, както и чрез публикуването им на интернет страницата на Банката. Информация за предвижданите промени клиентът може да получи при поискване на хартиен носител на гшетата на Банката.
49. Изменените Общи условия запазват и продължават действието си за заварените правоотношения.
50. Клиентът е обвързан с промените в настоящите Общи условия, ако писмено не уведоми Банката, че не ги приема, преди датата на влизането им в сила. В случай че клиентът не е съгласен с предложените промени, той има право да прекрати сключените с Банката договори, преди промените да влязат в сила.
51. Настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката с Решение по Протокол № 29 от 10.10.2007 г. и са изменени и допълнени от Управителния съвет на Банката с Решения по Протокол № 19 от 24.04.2008 г., Протокол № 19 от 28.04.2010 г., Протокол № 26 от 15.06.2011 г., Протокол № 44 от 05.10.2011 г., Протокол № 49 от 19.11.2013 г., Протокол № 34 от 15.07.2014 г., Протокол № 18 от 04.05.2017 г., Протокол № 7 от 15.02. 2018 г. и Протокол № 16 от 03.04.2024 г., в сила от 06.06.2024 г. Същите са имплицитно присъща и неразделна част от всеки един сключен от Банката договор, който препраща към настоящите Общи условия, и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ, като се прилагат доколкото в конкретния договор не е установено друго.