

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 БНБ (БАНКАТА)

РАЗДЕЛ I. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

1. 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 клиентите – физически и юридически лица във връзка с активирането, използването и закриването на посочените по-горе услуги за електронно банкиране.

2. Настоящите Общи условия са задължителна и неразделна част от всеки договор, сключен между БАНКАТА и КЛИЕНТ във връзка с активирането, използването и закриването 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 КЛИЕНТА 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 заявление, 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 тези Общи условия и за нуждите при ползване на услугите БУЛБАНК ОНЛАЙН и БУЛБАНК МОБАЙЛ, БАНКАТА и КЛИЕНТЪТ приемат следните определения на посочените по-долу термини и съкращения:

Канал за достъп – начин за комуникация между потребителя на електроните информационни и платежни услуги и БАНКАТА, който зависи от вида на комуникаращото 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/БУЛБАНК МОБАЙЛ могат да бъдат: чрез интернет страницата на услугата, чрез мобилното приложение за услугата или чрез автоматична телефонна централа за информационни услуги;

Профил/потребителски профил/клиентски профил – индивидуален запис в системата БУЛБАНК ОНЛАЙН/БУЛБАНК МОБАЙЛ, създаван за всяко физическо лице, имащо права да оперира по дадена 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 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;

Цифров/софтуерен сертификат – приложен сертификат, издаден от БАНКАТА по определена от нея процедура. Сертификатът се заявява и използва само от конкретен клиентски профил, служи за електронно подписване от потребителя на преводни нареждания, документи, подаване на заявки за банкови продукти и абониране за банкови услуги в услугата БУЛБАНК ОНЛАЙН през интернет страницата, освен ако друго не е договорено писмено между БАНКАТА и КЛИЕНТА;

Квалифициран електронен подпис (КЕП) – издава се от доставчик на удостоверителни услуги съгласно Закона за електронния документ и електронния подпис (ЗЕДЕП) и служи за електронно подписване от потребителя на преводни нареждания, документи, подаване на заявки за банкови продукти и абониране за банкови услуги в услугата 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-парола – кратко съобщение, съдържащо уникална комбинация от символи. Изпраща се на регистриран в клиентския профил мобилен абонатен номер. Служи за еднократно допълнително потвърждаване от потребителя на преводни нареждания и документи, подаване на заявки за банкови продукти и абониране за банкови услуги през интернет страницата на услугата, вкл. и за активиране на мобилен токен;

SMS-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;

Оправомощен ползвател/пълномощник/потребител – регистрирано в услугата БУЛБАНК ОНЛАЙН/БУЛБАНК МОБАЙЛ физическо лице с определени от КЛИЕНТА права на разпореждане, заявени в Искането;

Линк за изтегляне на приложението за БУЛБАНК МОБАЙЛ – предоставя се на посочен от КЛИЕНТА местен мобилен абонатен номер чрез SMS. Представя персонализиран уникален линк, от който КЛИЕНТЪТ изтегля приложението за мобилно банкиране. Използва се еднократно при регистрацията или пререгистрацията;

Код за първоначално активиране – представлява числов код, който служи за регистриране и активиране на вече инсталираното приложение за мобилно банкиране/мобилен токен. Получава се чрез SMS, след SMS-а съдържащ линка. Използва се еднократно при регистрацията или пререгистрацията;

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 регистрацията;

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 – набор от 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 контрагент в списъка се извършва посредством подписване чрез MAC код. 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 КЛИЕНТА, 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 на ЮЛ и ЕТ и за предоставяне на платежни услуги и техните приложения, условията и инструкциите за ползване на услугата, публикувани на страницата на услугата на адрес <https://online.bulbank.bg> и електронните инструкции при ползване на приложение за мобилен телефон.

Включването в услугите БУЛБАНК ОНЛАЙН и БУЛБАНК МОБАЙЛ се извършва на база на подадено от КЛИЕНТА искане по реда описан в т2и в т3, като за ползване на двете услуги, 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, също посочени в искането за включване.

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 подаденото искане, БАНКАТА предоставя на КЛИЕНТА или на упълномощените от него ползватели в услугата БУЛБАНК ОНЛАЙН и БУЛБАНК МОБАЙЛ:

1.1. Пасивен достъп – До 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 КЛИЕНТА 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 КЛИЕНТА, 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 (лева и чуждестранна валута) от сметката на КЛИЕНТА 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 на базата 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.

Всички действия, извършени от името на КЛИЕНТА чрез услугите БУЛБАНК ОНЛАЙН и БУЛБАНК МОБАЙЛ, след получаване на средствата за електронна идентификация, представляват валидни подписани писмени изявления (електронни документи), обвързващи КЛИЕНТА. Използването по електронен път на електронен подпис има действието на положен от лице с разпоредителни права по сметките на КЛИЕНТА при БАНКАТА правно валиден подпис по смисъла на действащото законодателство и удостоверява истинността и автентичността на електронното заявление.

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 КЛИЕНТА чрез достъп през интернет страницата <https://online.bulbank.bg> да използва следните продукти и услуги на БАНКАТА :

2.1.1. Информационни услуги:

- Информация за салда, движения и обороти по сметки (разплащателни/картови/спестовни, депозитни и др. сметки);
- Информация за използваните от клиента кредитни продукти;
- Информация за портфейл директни инвестиции във фондове Pioneer и др.;

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 битови и др. 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 за по образец на БАНКАТА, неразделна част от Договора.

2.4. БАНКАТА поставя следните минимални технически изисквания на КЛИЕНТА за ползване на БУЛБАНК ОНЛАЙН:

- Компютърна конфигурация, позволяваща инсталиране на операционна система, използвана за целта 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 БУЛБАНК ОНЛАЙН:

Извършването на активни действия (преводни нареждания, подаването на заявки и абониране за банкови продукти и услуги, промяна на параметри по тях, права за достъп и др.) чрез БУЛБАНК ОНЛАЙН се осъществява посредством едно или няколко от следните средства за идентификация и оторизация (подписване) в зависимост от вида на съответната операция, както следва:

2.5.1. Потребителско име и парола в комбинация с Квалифициран електронен подпис/цифров сертификат/ MAC код, генериран посредством М-токен за:

- всички преводи и плащания на КЛИЕНТА с изключение на прехвърлянията между негови собствени сметки, регистрирани в БУЛБАНК ОНЛАЙН, плащанията на битови сметки, включени в платформата Bulbank Pay, преводите към бюджетни сметки и преводите към сметки, включени в списък „Одобрени контрагенти“ за съответния клиент при използване на MAC код за подписване, генериран посредством М-токен;
- 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, с изключение на активирането на функцията М-токен в БУЛБАНК МОБАЙЛ;

- 2.5.2. За извършване на активни и пасивни действия в БУЛБАНК ОНЛАЙН, извън посочените в т. 2.5.1, като средство за идентификация и оторизация се използва потребителско име и парола.

Потребителите, използващи MAC код като средство за подписване, имат възможност да създават списък със сметки на контрагенти, операциите към които се извършват чрез оторизация посредством потребителско име и парола – „Одобрени контрагенти“. За добавянето на контрагент в списъка е необходимо еднократното извършване на потвърждение на плащане с MAC код, към съответния контрагент. КЛИЕНТЪТ има възможност по всяко време да редактира/изтрива контрагенти от списъка, като при промяна на метода за подписване списъкът от контрагенти не се запазва.

КЛИЕНТЪТ може сам да решава и променя методите за оторизация (подписване), като избира от предлаганите от БАНКАТА през страницата на услугата БУЛБАНК ОНЛАЙН.

За извършването на всяка операция, в зависимост от нейната специфика, към горепосочените средства за идентификация и оторизация БАНКАТА може да изиска допълнително потвърждение чрез SMS парола/ОТР парола или по друг утвърден от нея начин.

БАНКАТА си запазва правото 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 КЛИЕНТА чрез достъп до специализирано приложение за мобилни устройства:

- Да получава информация за използваните от него банкови продукти и услуги – сметки, карти, кредити и др.
- 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 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 ОТР парола посредством М-токен функцията на мобилното приложение. Достъпът до М-токен се извършва чрез индивидуален ПИН код на потребителя.

- 3.2. Ползването на БУЛБАНК МОБАЙЛ възниква 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;
- За клиентите с картова сметка и въз основа на потвърждение на Договора в телефонен разговор в съответствие със законовите изисквания;

3.2.2.2. Като част от подадено от КЛИЕНТА искане за откриване на друг банков продукт или услуга, съгласно конкретните условия за продукта;

- 3.2.3. Клиентите юридически лица могат да активират услугата дистанционно чрез БУЛБАНК ОНЛАЙН само в частта М-токен;

- 3.3. Активирането на М-токен се заявява изрично в попълненото от КЛИЕНТА искане, като част от договора за включване в услугата БУЛБАНК МОБАЙЛ, подавано 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 Bulbank Mobile 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 на КЛИЕНТА за ползване на услугата БУЛБАНК МОБАЙЛ:
- Използваемо за нуждите на услугата мобилно устройство (мобилен телефон или смартфон/таблет) с операционна система iOS, Android или WP;
 - Достъп на устройството до Интернет.

КЛИЕНТЪТ може да инсталира и използва специализираните приложения на повече от едно свое устройство, но не се допуска ползване на приложенията на едно и също устройство от повече от един потребител.

КЛИЕНТЪТ може по всяко време да деинсталира приложенията от мобилното си устройство, както и да премахне регистрацията му чрез 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.

3.6. Средства за идентификация и оторизация при БУЛБАНК МОБАЙЛ:

Извършването на всички видове операции през приложението за мобилно банкиране се извършва чрез софтуерен токен 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 утвърден от нея начин.

БАНКАТА си запазва правото 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 БУЛБАНК ОНЛАЙН или 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 на ЮЛ и ЕТ 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 или 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 покриване на всички свои задължения, възникнали в процеса на ползване на банкови услуги посредством БУЛБАНК ОНЛАЙН или БУЛБАНК МОБАЙЛ в т.ч. за покриване 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 БУЛБАНК ОНЛАЙН и БУЛБАНК МОБАЙЛ е 24 часа. Работната дата се сменя в 08:00 часа българско време в началото на всеки работен ден. Работното време, дебитните и кредитни вальори при обработката са определени в Общите условия за откриване, обслужване и закриване на сметки на ЮЛ и ЕТ 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. Платежни нареждания, инициирани с дата на изпълнение – текуща работна дата, се приемат и след изтичане на работното време (до края на текущия работен ден), но се обработват със следваща работна дата.
13. Не се приемат платежни нареждания с дата на изпълнение преди текущата работна дата.
14. Когато БАНКАТА получи от КЛИЕНТА нареждане за извършване на плащане, тя го изпълнява, освен ако:
 - 14.1. Платежното нареждане не е въведено в съответствие със стандартите на системите за обслужване на междубанкови преводи;
 - 14.2. Няма достатъчно средства по сметката на КЛИЕНТА или същата е запорирана по реда, установен в закон или договор, както и когато не са представени изискуеми съгласно действащото законодателство декларации и/или удостоверения и други документи, като предпоставка за изпълнението ѝ.
 - 14.3. КЛИЕНТЪТ не е предоставил необходимото допълнително потвърждение за извършване на съответната операция в случай, че такова му е било поискано от БАНКАТА
15. 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 – БИСЕРА и RINGS, от негово име и за негова сметка, в съответствие с данните, които БАНКАТА получава от КЛИЕНТА по електронен път.
16. Пълномощното по горната точка е валидно за времето на ползване на електронната услуга от КЛИЕНТА. С прекратяване ползването на БУЛБАНК ОНЛАЙН и/или БУЛБАНК МОБАЙЛ, то се смята за оттеглено. Пълномощното се смята за оттеглено и с блокиране на достъпа до услугата БУЛБАНК ОНЛАЙН и/или БУЛБАНК МОБАЙЛ, извършено в съответствие с условията на настоящите Общи условия до последващо отблокиране на достъпа.
17. БАНКАТА има право да откаже да извърши искана от КЛИЕНТА 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 на ЮЛ и ЕТ 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.
18. При неточно изпълнение по вина на БАНКАТА и/или неправилно удържани такси и комисиони, КЛИЕНТЪТ може да оспорва извършената операция с депозиране на писмено възражение в едномесечен срок от датата на изпълнение на операцията съгласно Общите условия за откриване, обслужване и закриване на сметки на ЮЛ и ЕТ и за предоставяне на платежни услуги

и Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и за предоставяне на платежни услуги и инструменти и техните приложения.

19. БАНКАТА установява автентичността на операцията, нейното точно регистриране и осчетоводяване и отговаря писмено на КЛИЕНТА в 20-дневен срок от датата на постъпване на писменото му възражение в БАНКАТА.
20. При оспорване от страна на КЛИЕНТА 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 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 (валидно само за клиентите с 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 или 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 персоналния 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. КЛИЕНТЪТ е длъжен да отстранява от компютъра външния носител, на който е съхранен неговия КЕП, веднага след подписването на операцията/иите в БУЛБАНК ОНЛАЙН или след приключване на работата с КЕП в други уеб приложения, както и да не оставя без надзор КЕП, свързан към компютърно оборудване с достъп до интернет.

Съхраняването и защитата от неоторизиран достъп до инструментите за подписване (КЕП, 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 на електронни изявления с електронен подпис, както и за отпадане и заличаването им като ползватели на услугите, съответно за включване на нови оправомощени лица в 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.

28. При възникване на основателно съмнение, че средствата за електронна идентификация на КЛИЕНТА 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, 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 3-ти 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 Тарифата на БАНКАТА за ФЛ и Тарифата на БАНКАТА за ЮЛ и ЕТ, 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 (за юридическите лица) или чрез всеки един от пълномощниците си/оправомощените ползватели, регистрирани в 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 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 КЛИЕНТА, след получаване на негово нареждане или данни за риск от неправомерен 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, КЛИЕНТЪТ 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 чрез електронен канал или във филиалите си (при поискване);
- 34.2. Да разширява обхвата на услугите, временно или за постоянно добавя нови или да блокира съществуващи такива през БУЛБАНК ОНЛАЙН и БУЛБАНК МОБАЙЛ, 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, както и на настоящите Общи условия;
- 34.4. Да блокира изпълнението на наредена операция и сметките за мобилно банкиране на КЛИЕНТА 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 неправомерен 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 на ЮЛ и ЕТ 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 разходооправдателните 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. БАНКАТА си запазва правото 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;

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 КЛИЕНТА, 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 КЛИЕНТА с мобилния оператор, технически проблеми с мобилния оператор или устройството на КЛИЕНТА (напр. липса на обхват, роуминг покритие, изключен телефон и др.) и всякакви причини, дължащи се на технически/ комуникационни повреди и/или други събития извън волята и контрола на БАНКАТА.
38. КЛИЕНТЪТ приема редовността и последиците от изпълнението на подадените от него платежни 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 платежни 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 заповор по законоустановения ред.
40. БАНКАТА възстановява на КЛИЕНТА вредите, причинени му в пряка причинно-следствена връзка от виновните действия/бездействия на служителите ѝ при изпълнение/неизпълнение, забавено, неточно изпълнение на наредена от КЛИЕНТА операция чрез услугите БУЛБАНК ОНЛАЙН и БУЛБАНК МОБАЙЛ.
41. КЛИЕНТЪТ понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни 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 КЛИЕНТА и търговци, включително доставчици на комунални услуги, при извършване на платежни операции чрез БУЛБАНК ОНЛАЙН и 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 КЛИЕНТЪТ няма необходимите лицензи за използване на другите софтуерни продукти, необходими за работа с БУЛБАНК ОНЛАЙН и БУЛБАНК МОБАЙЛ. Това включва и случаите, при които КЛИЕНТЪТ използва нелицензиран софтуер, тъй като това създава предпоставка за заразяване на компютърното му оборудване 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 мобилен токен, софтуерен сертификат, издаден от БАНКАТА или квалифициран електронен подпис, издаден от лицензиран доставчик на удостоверителни услуги за интернет страницата на услугата, както и използването на софтуерен токен и ПИН код за достъп до приложението за мобилно банкиране, има действието на ангажиращ отговорността на КЛИЕНТА, представляващ го валиден електронен подпис по смисъла на чл. 13 от Закона за електронния документ и електронния подпис и чл. 8 от Закона за счетоводството, с който се удостоверява автентичността, оторизират и подписват наредените платежни операции по регистрирани за услугата сметки на КЛИЕНТА при БАНКАТА, както и всички направени електронни заявления в двете услуги.

45. БАНКАТА се освобождава от отговорност по изпълнение на задължението за изпращане на SMS-парола, SMS-нотификации или SMS-и свързани с функционирането на БУЛБАНК МОБАЙЛ въз основа на данните, с които разполага, че е инициирала тези SMS-и, без да е задължена да доказва получаването им от КЛИЕНТА. БАНКАТА не извършва проверка дали предоставеният телефонен номер е собственост на КЛИЕНТА или съответно на 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 неверен 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 гишетата 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 10.10.2007г., Протокол 19 от 24.04.2008г., Протокол 19 от 28.04.2010г., Протокол 26 от 15.06.2011г., Протокол 44 от 05.10.2011г., Протокол 49 от 19.11.2013г., Протокол № 34 от 15.07.2014г., изменени и допълнени с решение на Управителния съвет на БАНКАТА по Протокол № 18 от 04.05.2017г., в сила от 10.07.2017г. 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.