

## ОБЩИ УСЛОВИЯ НА “ИНВЕСТБАНК“ АД ЗА ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА ДЕБИТНИ КАРТИ

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящите Общи Условия имат за предмет уреждане на отношенията между „Инвестбанк“ АД (наричана Банката) и потребител на платежни услуги (наричан Титуляр) и оправомощен ползвател на платежни услуги (наричан Картодържател) при издаване и обслужване на банкови дебитни платежни карти с местен и международен достъп.

2. Общите условия на Банката за издаване и ползване на дебитни карти са достъпни в банковите салони и на дълготраен носител – Интернет страницата на Банката. Настоящите Общи условия стават задължителни за Титуляря/ Картодържателя след деклариране, че е запознат изцяло с тяхното съдържание в сила към момента на подписване на Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договора за издаване на дебитна карта в случаите на: 1/сключване само на договор за издаване на дебитна карта, при наличие на съществуваща платежна сметка на Титуляря; 2/ сключване на договор за издаване на допълнителна дебитна карта на физическо лице по желание на Титуляря; или 3/ сключване на договор за издаване на фирмена дебитна карта на оправомощен ползвател на юридическо лице, от който настоящите Общи условия съставляват неразделна част.

2.1. За неуредените с настоящите Общи условия въпроси се прилагат специалните условия, приложими за конкретния продукт или услуга.

### РЕД ЗА ИЗДАВАНЕ НА ДЕБИТНИ КАРТИ И ВИДОВЕ КАРТИ

3. Платежната карта (банкова карта) е вид платежен инструмент, върху който е записана информация по електронен начин и се използва многократно за идентификация на оправомощения ползвател на платежни услуги и за отдалечен достъп до платежна сметка, и/или до предварително определен кредитен лимит, договорен между оправомощения ползвател на платежни услуги, на когото е издадена картата, и доставчика на платежни услуги. Банката, като Издател на платежни карти, издава дебитни банкови карти с всички необходими реквизити, съгласно стандартните изисквания на съответната организация за картови разплащания (КО - картова организация) и с Персонален Идентификационен Номер (ПИН). Банковата карта е собственост на Банката издател.

3.1. Банката издава банкови карти по пълномощно, въз основа на изрично нотариално заверено пълномощно – с посочено право на пълномощника да сключи необходимите договори за издаване на банкова карта. Документите за откриването на сметката следва да се подадат лично от физическото лице, което желае да открие банкова сметка. Не се допуска откриване на сметка от пълномощник, освен по изключение - по преценка на Банката за конкретния случай, при спазване изискванията на т. 3.9. от Общите условия на „Инвестбанк“ АД за предоставяне на платежни услуги и откриване и обслужване на банкови сметки на юридически лица, еднолични търговци и физически лица, съгласно условията на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

3.2. Банковата карта се получава лично от Титуляря/Картодържателя или въз основа на изрично нотариално заверено пълномощно с посочено право на пълномощника да получи издадената банкова карта и съответно запечатан плик с ПИН код към нея.

4. „Инвестбанк“ АД издава следните банкови дебитни карти, които могат да се използват, съгласно тяхното предназначение:

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

- 4.1. Местни и международни дебитни карти **Visa V PAY** (преустановява се издаването на този тип карти, считано от 31.12.2021 г.). Картодържателите с **Visa V PAY** ще имат достъп до пълната функционалност на картата до изтичането на нейната валидност. В следствие тя ще бъде **преиздадена на Debit Mastercard PayPass**;
- 4.2. Международни безконтактни дебитни карти **Business Debit Mastercard** и **Debit Mastercard PayPass**.
- 4.3. Ко-брендирани международни безконтактни дебитни карти **Debit Mastercard PayPass** с логото и на „ЗК България Иншурънс“ АД с включена здравна застраховка „Health Care Plus“, която ще важи на територията на цялата страна. Условието на застраховката са регламентирани в Общи условия на здравна застраховка и Специални условия на застраховка „Health Care Plus“.
- 4.4. Дигитализирана карта. Тя е дигитализирана версия на валидна платежна банкова карта, издадена на оправомощен ползвател. Платежната банкова карта и нейната дигитализирана версия са една и съща карта към една сметка, по която се отразяват всички извършени платежни операции.
- 4.5. „Дигитализиране“ означава регистриране от оправомощения ползвател и съхранение на издадена от „Инвестбанк“ АД карта в приложение, така наречения „Wallet“ на външен доставчик (Apple Pay, Google Pay, Garmin, Fitbit и др.). Приложение на външен доставчик (електронен портфейл, дигитален портфейл/E-Wallet) е мобилно приложение за мобилни устройства (мобилен телефон, таблет, смарт часовник и др.), което дава възможност за регистрация на издадена от „Инвестбанк“ АД банкова карта в него.
- 4.6. Позоваванията в настоящите Общи условия на „Дебитна карта“, „Карта“, „Картата“ и др., се отнасят и до дигитализираната карта, освен в случаите, когато изрично е посочено друго.
5. За издаване на банкова карта Титулярят попълва Искане по образец, в което:
  - 5.1. Предоставя на Банката, данните, необходими за издаване на карта. Банката по искане на Титуляря, може да издаде допълнителни карти и на трети лица (картодържатели) - физически лица, навършили 14 (четиринадесет) години, за което се подписват отделни Договори за издаване на дебитни карти. Използването на картите от третите лица е изцяло на собствен риск и отговорност на Титуляря на платежната сметка.
  - 5.2. При депозиране на Искане за издаване на банкова карта по образец на Банката, Титулярят е длъжен за заплати всички такси във връзка с издаването на картата, съгласно Тарифата за съответния вид карта.
  - 5.3. При издаване на карти на трети лица, Титулярят определя какъв процент от разполагаемите средства по платежната сметка ще се ползват от всеки един от картодържателите, както и лимитите за всеки един от тях, в съответствие с Тарифата за съответния вид карта.
    - 5.3.1. Единствено Титулярят на сметката има право да променя оперативните (дневни и седмични) лимити на издадените карти на трети лица картодържатели.
    - 5.3.2. Титулярят поема отговорността за всички действия, свързани с допълнителните карти.
    - 5.3.3. Всички операции и такси по операции, извършени с издадените към сметката карти, са за сметка на Титуляря.
    - 5.3.4. Картите на третите лица се дезактивират от Банката с прекратяване на Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта, сключен с Титуляря.
  - 5.4. Оправомощените от Титуляря на сметката, трети лица – картодържатели, могат да извършват плащания до размер на установеното за тях покритие и лимит.
  - 5.5. Банката издава корпоративни карти на юридически или физически лица, упражняващи стопанска дейност, със статут на търговци, които отговарят най-малко на следните условия: да са регистрирани като търговци според българските закони; да не са обявени в ликвидация

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

или несъстоятелност, както и на организации с нестопанска цел, неправителствени организации и др.

**5.6. Необходими документи за издаване на:**

**5.6.1. Персонална банкова карта:**

- ❖ попълнено Искане от Титуляря по образец на Банката;
- ❖ подписан Рамков договор за платежни услуги с Банката;
- ❖ документ за самоличност на Титуляря/Картодържателя;
- ❖ лични данни по документ за самоличност и подписите на лицата, които имат право да се разпореждат с парите по сметката; подписите на тези лица трябва да са положени в присъствието на упълномощен за това служител на “Инвестбанк“ АД или да са заверени нотариално;
- ❖ пълномощно, ако има такова, с което Титулярят, оправомощава друго лице/лица да се разпореждат с парите по сметката; подписът на упълномощителя трябва да бъде положен в присъствието на лице, оправомощено за това от Банката, или да бъде заверен нотариално. В случай на работа с пълномощни се спазват всички изисквания, вкл. и по т. 3.9. от Общите условия на „Инвестбанк“ АД за предоставяне на платежни услуги и откриване и обслужване на банкови сметки на юридически лица, еднолични търговци и физически лица, съгласно условията на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС);

**5.6.2. Корпоративна/Фирмена банкова карта:**

- ❖ попълнено Искане от Титуляря по образец на Банката, подписано от лицата, упълномощени да представляват търговеца;
- ❖ подписан Рамков договор за платежни услуги с Банката;
- ❖ удостоверение за актуално състояние на вписаните обстоятелства по партидата на търговеца, издадено от Агенция по вписванията/съда по регистрацията му, а за непререгистрираните по ЗТР и за организации с нестопанска цел – актуално състояние от съда по седалището му;
- ❖ учредителен акт (Устав/Учредителен, дружествен договор);
- ❖ регистрация по ЕИК или БУЛСТАТ;
- ❖ документ за самоличност на определеното от търговеца физическо лице – картодържател;
- ❖ лични данни по документ за самоличност и спесимен от подписите на лицата, които имат право да се разпореждат с парите по сметката; подписите на тези лица трябва да са положени в присъствието на оправомощен за това служител на Банката или да са заверени нотариално;
- ❖ пълномощно, ако има такова, с което лицето (лицата), които управляват и представляват титуляря, оправомощават друго лице/лица да се разпореждат с парите по сметката от името на Титуляря; подписът на упълномощителя трябва да бъде положен в присъствието на лице, оправомощено за това от Банката, или да бъде заверен нотариално. В случай на работа с пълномощни се спазват всички изисквания, включително и по т. 3.9. от Общите условия на „Инвестбанк“ АД за предоставяне на платежни услуги и откриване и обслужване на банкови сметки на юридически лица, еднолични търговци и физически лица, съгласно условията на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС);
- ❖ други документи по преценка на Банката.

**5.6.3. Дигитализирана дебитна карта:** Дигитализирането и ползването на дебитна карта чрез приложение на външен доставчик се извършва по ред и условия, определени от външния доставчик и съгласно „Условията за дигитализиране и ползване на карта на Инвестбанк АД през приложения на външни доставчици“ – приложение и неразделна част от настоящите Общи условия. При регистрирането на дебитната карта в приложения на външни доставчици, с цел повишаване сигурността, номерът на картата се заменя с уникален номер

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

(токен), който се използва при извършване на операции. Дигитализираните карти са само с бранда на Mastercard.


6. Банката може да откаже издаването на карта по искане на картодържател, без да е необходимо да посочва основанията за това.
7. Банковата карта се предоставя за ползване на Картодържателя след подписване на Договор за откриване и водене на платежната сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договор за издаване на дебитна карта.

## **ОПЕРАЦИИ, КОИТО МОГАТ ДА СЕ ИЗВЪРШВАТ С КАРТАТА**

8. Доколкото не е предвидено друго за съответния вид карта, с банкова карта могат да се извършват платежни и други услуги, както следва:

**8.1.** С банкови дебитни карти - V PAY, безконтактни карти Business Debit Mastercard, безконтактни карти Debit Mastercard PayPass (с национален и международен достъп) и ко-брендирани дебитни карти Debit Mastercard PayPass, се извършва:

**8.1.1.** Теглене на пари в брой от терминални устройства АТМ (банкомати), обозначени с търговската марка на съответната КО и конкретно посочена търговска марка за съответния продукт на картовата организация;

**8.1.2.** Плащане на стоки и услуги при търговци, чрез ПОС терминални устройства (POS – Point of sale), обозначени с търговската марка на съответната КО и конкретно посочена търговска марка за съответния продукт на картовата организация и интернет разплащания, както и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС. С безконтактни карти Business Debit Mastercard и Debit Mastercard PayPass могат да се извършват и безконтактни транзакции на терминални устройства обозначени със знака  на услугата. Безконтактните транзакции се изпълняват чрез доближаване на безконтактна банкова карта към ПОС терминал с безконтактен четец, като информацията се обменя на определена радиочестота. ПОС терминалът издава кратък звуков или светлинен сигнал, с което показва че операцията е успешна. От съображения за сигурност за всички безконтактни карти е заложена, като техническа настройка възможността безконтактно плащане да се извършва единствено след като Картодържателят се верифицира на АТМ в страната, като е направил първа транзакция с въвеждане на онлайн ПИН код на банкомат, т.е. контактно за смяна на ПИН код, проверка на баланс или теглене на пари в брой.

**8.1.3.** Теглене на пари в брой от клонове на банки и/или други финансови институции чрез терминални устройства - ПОС, обозначени с търговската марка за съответния продукт на картовата организация;

**8.1.4.** Плащане на услуги чрез терминални устройства АТМ;

**8.1.5.** Справочни и други платежни и неплатежни операции;

**8.1.6.** Плащане на стоки и услуги, както и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС. Банката регистрира всички издадени от нея карти в програмите за идентифициране на картодържател на международните картови организации Visa Secure и Mastercard Identity Check, посредством услугата „3D картова защита”. При всяка транзакция в интернет страници на търговци, участващи в програмите Visa Secure и Mastercard Identity Check, картодържателят получава на мобилния номер, посочен в искането за издаване на карта, текстово съобщение (SMS), съдържащо секретен код (динамична парола) за потвърждение на плащането. При извършване на транзакции през Интернет, посредством услугата „3D картова защита”, освен посочените по-горе индивидуализиращи реквизити, Картодържателят трябва да въведе и секретния код (динамична парола) за потвърждение на плащането.

**8.1.7.** Освен динамичната парола, считано от 10.08.2020 г. оправомощеният ползвател следва да въведе и статична парола, която за новоиздадени карти се отпечатва в ПИН плика.

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

Статичната парола, получена в ПИН плика, няма дата на валидност и може да бъде сменена по всяко време от картодържателя на клиентски портал на БОРИКА АД - <https://3ds.borica.bg/IBANK>.

Картодържателите ще получават, както обичайно на своя мобилен телефон SMS и с еднократната динамична парола, която при плащане следва да се въведе в предвиденото за това поле. Еднократната динамична парола съдържа 6 цифри. При плащане в онлайн магазини, сертифицирани да приемат 3D плащания, се зарежда допълнителен прозорец, където клиентът е необходимо да въведе своята еднократна динамична и статична парола за плащане. На този допълнителен прозорец се визуализира информация за:

- Наименованието на търговеца;
- Сумата за плащане;
- Описание на плащането (ако е предоставено от търговеца);
- Последните 4 цифри от номера на картата;
- Лично съобщение, въведено от клиента на клиентския портал.

С предоставянето на необходимите данни Картодържателят се идентифицира, потвърждава размера на плащането и нарежда на Банката да задължи сметката на картата със сумата на плащането и да я преведе по сметката на получателя на плащането. По-подробна информация относно услугата е публикувана на официалния сайт на Банката <https://www.ibank.bg/>.

**8.1.8.** Платежни операции по инициатива на платеца или чрез получателя, при които платецът предварително е дал съгласието си за извършване на платежни операции чрез картата при предварително определени условия. Такива операции могат да бъдат комунални плащания, периодични плащания, такси за наем, разходи за изтегляне на данни от интернет (музика, филми, игри) и др.

**8.2. Дигитализирана карта Mastercard.** Тя е предназначена за ползване в страната и чужбина на терминални устройства (АТМ, ПОС), позволяващи безконтактни операции или на виртуални ПОС устройства – в зависимост от наличната функционалност. За извършване на безконтактни операции с карти, регистрирани в приложение на външен доставчик, както и за извършване на платежна операция може да се изисква и отключване на мобилното устройство (с парола, пръстов отпечатък, лицево разпознаване, други, с оглед функционалностите на мобилното устройство).

**9.** Банката си запазва правото да разширява или стеснява кръга от платежни операции, които Картодържателят има възможност да извършва чрез картата, да променя условията, вкл. цената, основаващи се на промени в действащото законодателство, пазарните условия, съображения за сигурност или подобрения в съответната услуга. Банката уведомява ползвателите за промените, за новите услуги, специалните правила и условия за тяхното ползване, като ги публикува на своята интернет страницата и не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи вследствие на ограничаване обхвата на услугите.

**10.** Плащанията в чужбина се осъществяват в националната валута на страната, в която се извършват операциите или във валута, избрана от картодържателя в случай, че търговецът предоставя тази възможност.

**11.** При извършване на операция в България във валута, различна от валутата на картата, сумата на операцията се превалутира от лева във валутата на картата по курс купува на Банката за безкасови операции, обявен за деня на обработката на операцията от Банката. Курсовете за деня на осчетоводяване на операцията се обявяват на официалната страница на Банката: <https://www.ibank.bg/>.

При операции, извършени в чужбина, сумата на операцията се превалутира във валута на сметката на Банката (сетълмент сметка) в евро по курс на VISA <https://usa.visa.com/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html> и Mastercard <https://www.mastercard.us/en-us/consumers/get-support/convert-currency.html> за съответния ден на обработка на операцията от съответната картова международна организация. Банката

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

превалутира получената по сметката ѝ сума във валутата на картата като прилага курс продава на Банката за безкасови операции, обявен за деня на обработка на операцията в Банката.

При операции, извършени в чужбина, когато сметката е в щатски долари, в деня на осчетоводяване на транзакцията, сумата се превалутира от евро (сетълмент сметката на Банката) в лева по курс, който се формира от стойността на курс продава на Банката за безкасови операции и от лева в щатски долари по курс купува за безкасови операции.

При операции, извършени в чужбина, когато сметката по която е обвързана картата е в евро и сумата на операцията е в евро не се извършва превалутиране.

**12.** Всички платежни операции са позволени до размера на лимитите за еднократно теглене/плащане, общо за 24 часа и за период от 7 (седем) календарни дни от датата на първото ползване и са определени съгласно типа банкова карта. Максималните лимити и ограничения за ползване на банковата карта са посочени в *Тарифата за лихви, такси и комисиони, прилагани от „Инвестбанк“ АД за физически/юридически лица* за съответния вид карта. Безконтактните плащания в България могат да се извършват до размера, определен от международните картови организации (МКО) и Банката, като за тези транзакции може да не се изисква въвеждането на ПИН и/или поставянето на подпис върху документа за извършената транзакция, като тези плащания могат да се изпълнят и в режим офлайн. Максималната сума за безконтактна транзакция, над която задължително се изисква верификация на картодържателя чрез въвеждане на ПИН се приема и утвърждава от МКО и към момента на приемане на настоящите Общи условия сумата за България е 100 лв. за дебитни безконтактни карти Debit Mastercard и Business Debit Mastercard.

С картите могат да се извършват транзакции в режим офлайн. В режим на офлайн авторизация, проверката се осъществява незабавно от терминалното устройство, без да се прави проверка от авторизационната система на издателя на картата, или обслужващия го обработващ субект.

**13.** Банковата карта е собственост на „Инвестбанк“ АД и следва да ѝ бъде върната след изтичане на срока ѝ на валидност, а в случаите на предсрочно прекратяване на Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта, в деня на прекратяването му.

## ИЗДАВАНЕ НА БАНКОВА ДЕБИТНА КАРТА - ОСНОВНА И ДОПЪЛНИТЕЛНА

**14.** Банката по искане на Титуляря му издава банкова дебитна карта към съществуваща или нова негова платежна сметка или към платежна сметка за основни операции в лева, USD или EUR, която служи за обслужване на операциите, извършени с банковата карта и всички останали операции, които са позволени за платежната сметки в съответствие с Общи условия на „Инвестбанк“ АД за предоставяне на платежни услуги и откриване и обслужване на банкови сметки на юридически лица, еднолични търговци и физически лица, съгласно условията на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

**14.1.** Банката задължава откритата платежна сметка или платежна сметка за основни операции след получаване на финансово съобщение за иницирана и одобрена транзакция. В отделни случаи платежната сметка може да бъде задължена в рамките до 30 календарни дни от датата на инициране в зависимост от вида и мястото на извършване на транзакцията, когато картата се ползва извън страната.

**14.2.** Платежна сметка, която се обслужва и с дебитна карта, се закрива в случай на прекратяване на договорните отношения между Банката и Титуляря/Картодържателя за Business Debit Mastercard, **Debit Mastercard PayPass** и ко-брандирана **Debit Mastercard PayPass** не по-рано от 10 (десет) календарни дни от полученото писмено предизвестие за прекратяване на договора за платежна сметка от Титуляря.

## ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

## **15. Банката се задължава:**

- 15.1.** Да издаде на Картодържателя банкова карта и да му я предаде лично или при спазване на условията от чл. 3.2. от настоящите Общи условия заедно със съответния ПИН код, като осигури запазването му в тайна от своите служители и трети лица;
- 15.2.** Да осчетоводява транзакциите, извършвани от Картодържателя чрез картата в т.ч. и чрез дигитализираната карта, ежедневно и в хронологичен ред, според постъпването им в Банката по начин, който позволява сигурно съхраняване и точно възпроизвеждане на информацията и изключва всяка възможност за нейното последващо изменение;
- 15.3.** Да спазва банкова тайна по отношение на транзакциите, извършвани с картата, в т.ч. и чрез дигитализираната карта;
- 15.4.** При уведомяване по т. 17.11. да блокира картата, в т. ч. и дигитализираната карта във възможно най-краткото технологично необходимо време, но не по-късно от 1 (един) час след уведомяването от страна на картодържателя;
- 15.5.** Да издаде нова карта с нов ПИН код или само нов ПИН в срок до 5 (пет) дни за случаите по т. 15.4 и 15.7. от тези Общи условия.
- 15.6.** Да осигури връщането на картата или възможно най-бързото ѝ преиздаване по заявка от картодържателя в случай на задържане на картата от АТМ, дължащо се на техническа повреда на устройството.
- 15.7.** Да съдейства за решаване на случай на оспорвано плащане при своевременно осигурена документация от Картодържателя.
- 15.8.** Банката има право да променя /допълва и изменя/ настоящите Общи условия, по ред и начин предвидени в раздел II, т.3 включително от Общите условия на „Инвестбанк“ АД за предоставяне на платежни услуги и откриване и обслужване на банкови сметки на юридически лица, еднолични търговци и физически лица, съгласно условията на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), неразделна част от които са настоящите Общи условия.

## **16. Банката има право:**

- 16.1.** Да определи оперативните лимити за ползване на средства по карта за една транзакция, в рамките на 24 часа и за период от 7 дни, както максималният брой операции, извършвани с картата за определен период, като уведомява Картодържателя в банковите салони и чрез Интернет страницата или по друг подходящ начин;
- 16.2.** Да отказва искания за авторизация при надвишаване на разполагаемото салдо по сметката, обслужваща банковата карта, лимитите за транзакции, неспазване на изискванията за работа с картата, изтичане на крайния срок, както и други несъответствия в данните;
- 16.3.** Да блокира използването на картата в следните случаи: въведени последователни три грешни ПИН кода; по искане на Титуляря или Картодържателя; при неизпълнение от страна на картодържателя и/или Титуляря на задължения по Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договора за издаване на дебитна карта, или настоящите Общи условия; при уведомяване по т. 17.11. от настоящите Общи условия; при налагане на запор върху сметката на Титуляря, в други случаи, предвидени в закона или в Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта.
- 16.4.** Да блокира използването на картата, когато счете за необходимо, с оглед защита интересите на Титуляря и/или Картодържателя.
- 16.5.** Банката дезактивира картата, с което същата става невалидна при изтичане срока ѝ на валидност, при закриване на платежната сметка, и в други случаи, предвидени в Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договора за издаване на дебитна карта и настоящите Общи условия.

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляря .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

- 16.6.** Банката има право да дезактивира банкова дебитна карта при условие, че тя е непотърсена от картодържателя в срок от 180 дни от нейното издаване, преиздаване или подновяване.
- 16.7.** При наличие на обективни причини<sup>1</sup> да преиздаде картата, като уведоми Титуляря и/или Картодържателя в максимално кратък срок.
- 17. Картодържателят се задължава:**
- 17.1.** Да получи картата и ПИН кода лично или при спазване на условията от чл. 3.2. от настоящите Общи условия в Банката или на друго изрично упоменато в отделно споразумение с Банката място съгласно Тарифните условия. При получаване на картата картодържателят е длъжен незабавно да се подпише на определеното за целта място. В изключителни случаи и при необходимост от спешна замяна на издадена дебитна карта в чужбина, след изрично заявление от страна на Титуляря, че приема да получи картата по този ред, и след надлежното му идентифициране по приемлив за Банката начин, Картодържателят може да получи новоиздадената дебитна карта извън страната на посочен от него адрес, като за целта Банката изпраща по куриер картата и ПИН кода в отделни пратки.
- 17.2.** Да не записва своя ПИН код по начин, който дава възможност за узнаването му от трето лице, включително върху банковата карта или върху какъвто и да е носител, който носи заедно с банковата карта, като предприеме всички други мерки с оглед запазване на ПИН кода в тайна.
- 17.3.** Да използва картата само лично и в съответствие с условията за нейното издаване и използване.
- 17.4.** Да пази в тайна номера на картата и да не го съобщава на трети лица.
- 17.5.** Да полага изискуемата от закона грижа и добросъвестност за опазване целостта и съхраняване на карта и/или мобилното устройство, на което има инсталиран дигитален портфейл.
- 17.6.** Да предприема всички необходими мерки срещу загубата, унищожаването или повреждането на картата и/или мобилното устройство, на което има инсталиран дигитален портфейл и противозаконното им отнемане.
- 17.7.** Да пази картата и/или мобилното устройство, на което има инсталиран дигитален портфейл, от механични повреди, както и от магнитни и електромагнитни въздействия и да не създава предпоставки и да не допуска неоторизиран достъп до нея.
- 17.8.** Да не предоставя картата, картовите данни, мобилното устройство, на което има инсталиран дигитален портфейл, и персонализираните средства за сигурност на неоправомощено лице, като предприеме всички необходими мерки срещу узнаването им и предотврати всякакъв достъп и ползване на картата и/или мобилното устройство, на което има инсталиран дигитален портфейл от трети лица.
- 17.9.** Да се разпорежда със средствата по сметката и ползва картата по начин и правила, определени в съответния договор, настоящите Общи условия и изискванията на действащото законодателство в страната.
- 17.10.** Да не допуска използването на картата за плащания във връзка със стоки и услуги, забранени от законов, подзаконов или друг акт, издаден от компетентен орган в държавата, в която се ползва картата. В случай, че оправомощеният ползвател използва картата и/или мобилното си устройство, на което има инсталиран дигитален портфейл за други цели или ги предостави на друго лице, той носи отговорност за тези действия, като е длъжен да възстанови всички суми и/или разходи на Банката, възникнали в резултат от неправомерното използване на картата, сметката и/или мобилното устройство, на което има инсталиран дигитален портфейл.

<sup>1</sup> Под обективни причини се разбира: включване на картата в списък с компрометирани платежни инструменти, получен от КО (Картова Организация) или наличие на данни за използване на картата на устройства, за които Банката има информация, че са били обект на манипулиране; наличие на технически проблем с картата; предсрочно масово преиздаване поради миграция към нов стандарт.

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляря .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)



- 17.11.** Да уведоми незабавно „Инвестбанк“ АД и да поиска блокиране в случай на унищожаване, загуба или противозаконно отнемане, подправяне или използване по друг неправомерен начин на картата или мобилното устройство, на което има инсталиран дигитален портфейл, с писмено нареждане на място при „Инвестбанк“ АД, на тел. + 359 (0) 70012555, чрез системния оператор БОРИКА АД на денонощен телефон: +359 2 9215287 или сам да осъществи блокиране на картата, посредством използване на дигиталните канали на Банката – интернет и мобилно банкиране. Уведомлението до „Инвестбанк“ АД трябва да съдържа следните лични данни на Титуляря/ Картодържателя: три имена и/или ЕГН и/или номера на сметката (IBAN).
- 17.12.** В срок от 7 (седем) дни да съобщава на Банката за всяка промяна на имената, данните от личната карта или паспорта, местоработата си, посочения телефонен номер за връзка, както и за промяна на обслужващия го мобилен оператор, и всички други данни, посочени в Искането за издаване на карта. Ако Картодържателят посочи непълен или погрешен адрес, както и ако не уведоми писмено Банката за промяна на своя адрес, всички съобщения и покани, изпратени от Банката до Картодържателя на адреса, посочен в Искането, се считат за валидно връчени. Ако Картодържателят не уведоми Банката за смяната на посочения телефонен номер за връзка и/или мобилния оператор, той пречатства получаването на SMS известия за извършени транзакции, на SMS с еднократни пароли за автентификация и за плащане при онлайн търговци и за узнаване за евентуални неразрешени от него операции.
- 17.13.** Да се подписва върху разписките за продажба или теглене на пари в брой, разпечатани от ПОС терминал по начин, съответстващ на подписа върху документа за самоличност, с което удостоверява, че е съгласен с направената транзакция в случай на поискване от страна на приемащата транзакцията;
- 17.14.** При поискване да се легитимира пред съответния търговец, приемащ плащания с банкови карти;
- 17.15.** Да върне картата в Банката при настъпване на едно от следните събития: повреда, изтичане срока на валидност на картата или прекратяване на Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договора за издаване на дебитна карта.
- 17.16.** Да проверява периодично (поне веднъж на всеки две седмици) движението/извлечението по картата си и в случай на съмнение относно някоя от транзакциите, незабавно да уведоми Банката.
- 17.17.** При операции, свързани с дебитиране на сметката, обслужваща дебитната карта, да се ограничи до наличността по сметката, но не повече от определения лимит за съответната операция
- 17.18.** В случаите, когато Картодържателят е различен от Титуляря на сметката, отговорността за поддържане на достатъчен авоар по сметката за посрещане на всички плащания, извършени с банковата карта и дължимите на Банката такси и комисиони, се носи от Титуляря;
- 17.19.** Картодържателят и/или Титулярят е длъжен писмено да уведоми Банката за неразрешени или неточно изпълнени транзакции без неоснователно забавяне, след като е узнал за тях. Счита се, че той е узнал за това, най-късно с получаването на месечното извлечение, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му;
- 17.20.** Да използва услугата „3D картова защита“ при извършване на транзакции в Интернет, винаги когато тази възможност се предлага от търговеца.
- 17.21.** Да уведоми незабавно Банката при компрометиране или съмнение за компрометиране на картовите му данни, статична и динамична парола за плащане в интернет.
- 17.22.** Да уведоми незабавно Банката при получени запитвания за картови данни и динамична парола за плащане в интернет, получени от всякакви източници, начини на комуникация и

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

по всякакви поводи, различни от плащане в интернет страница на търговец, участващ в програмите Visa Secure и Mastercard Identity Check.

**18. Титулярят/ Картодържателят има право:**

**18.1.** Да извършва операции според типа на картата съгласно т. 8 от тези Общи условия и до размера на разполагаемата наличност по сметката, свързана с картата и съгласно оперативните (дневни и седмични) лимити за видове транзакции.

**18.2.** Да поиска писмено деблокиране на картата при въведени три погрешни ПИН кода, както и в случаите, когато картата е блокирана по негово искане.

**18.3.** Да поиска писмено издаване на нова карта при загуба, унищожаване или противозаконно отнемане на картата и да получи новите карта и ПИН лично или при спазване на условията от чл. 3.2. от настоящите Общи условия в Банката.

**18.4.** Да поиска писмено издаване на нов ПИН код при забравяне на съществуващия и да променя ПИН кода на банкомат в страната от системата на БОРИКА АД.

**18.5.** Да дигитализира банкова карта, издадена на негово име, в приложение на външен доставчик, когато Банката е предоставила такава възможност за съответния бранд банкова карта. В зависимост от поддържаната функционалност според конкретния външен доставчик, оправомощеният ползвател може да достъпи до приложението на външния доставчик и чрез Мобилното приложение „iBank Mobile”.

**18.6.** Да оспорва писмено, отразените в месечното извлечение транзакции, такси и комисиони - в срок от 30 (тридесет) дни от датата на извлечението. В случай че данните, предоставени в месечното извлечение, не бъдат оспорени в срок, се счита, че те са одобрени от Титуляря/Картодържателя. Неполучено месечно извлечение не се счита за основание сроковете за оспорване да бъдат удължени, когато Банката няма вина за неполучаването.

**18.7.** Банката разглежда получените възражения по ред и в срок предвидени в закона и съобразно съответната процедура, определена от КО. В случай, че оспорването е отхвърлено от КО Титулярят/Картодържателят заплаща всички разходи по процедурата за оспорване.

**18.8.** Да поиска издаването на допълнителна/и банкова/и карта/и, към съществуваща активна такава, когато е Титуляр на сметката.

**18.9.** Да потвърждава всяко плащане на виртуални/интернет терминални устройства с еднократна парола, получена чрез SMS на мобилен номер\* предоставен от Титуляря, в случай че виртуалният търговец изисква такава потвърждение.

**18.10.** Да получава справка за последните пет извършени с картата транзакции на банкомат (АТМ).

\* Ако Банката не разполага с актуален мобилен номер, на който да доставя SMS с еднократни динамични пароли и статична парола за потвърждаване на плащания към виртуални търговци, транзакцията е възможно да бъде отхвърлена.

**СРОК НА ВАЛИДНОСТ. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА ЗА ОТКРИВАНЕ И ВОДЕНЕ НА ПЛАТЕЖНА СМЕТКА, ОБСЛУЖВАНА И С БАНКОВА ДЕБИТНА КАРТА, ПРИ НАЛИЧИЕ НА ОБВЪРЗАНА ДЕБИТНА КАРТА И/ИЛИ ДОГОВОРА ЗА ИЗДАВАНЕ НА КАРТА.**

**19.** Срок на действие на Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и Договора за издаване на дебитна карта. Валидност на банковата карта:

**19.1.** Договорът за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта се сключва за неопределен срок от време и е в сила от датата на подписването му.

**19.2.** Валидността на банковата платежна карта е до последния календарен ден на месеца и годината, отпечатани върху лицевата страна на картата. Банката подновява картата, не по-късно от 10 (десет) дни преди изтичане на срока на валидност. В случай, че Титулярят не желае да бъде издадена нова банкова карта, желае подновяване на банковата карта в

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

конкретен търговски продукт или не желае издаването на карта на конкретен Картодържател, той е длъжен да уведоми Банката не по-късно от 1 (един) месец преди изтичане на срока на издадената банкова карта.

**19.3.** Срокът на валидност на дигитализираната карта е 3 (три) години, считано от дигитализирането ѝ, като след изтичането му същата се подновява дигитално съобразно реда и условията, установени от външния доставчик, и при условие, че картата, която се дигитализира, е действаща.

**20.** Договорът за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта, при наличие на обвързана дебитна карта и/или Договора за издаване на карта се прекратява:

**20.1.** За картите V PAY, Business Debit Mastercard, Debit Mastercard PayPass и ко-брандирана Debit Mastercard PayPass – Титулярят може да прекрати действието на договора след отправяне на писмено десетдневно предизвестие до Банката при условие, че е изплатил всички свои задължения към Банката, свързани с договора;

Едностранно от Банката - с двумесечно писмено предизвестие, като Банката изпраща уведомление до Титуляря по пощата с обратна разписка на последния обявен пред нея адрес. В случай, че поради липса на лицето, промяна в адреса или по други причини уведомлението не може да бъде получено, то се счита за връчено. Банката може да прекрати едностранно договора само когато е налице поне едно от следните условия: в продължение на повече от 24 последователни месеца по платежната сметка, обслужваща банковата карта не е осъществена платежна операция; потребителят вече не пребивава законно в Европейския съюз или потребителят нарушава условията на рамковия договор. С предизвестие Банката уведомява Титуляря за причините и основанията за прекратяването, освен ако разкриването на тази информация би било в противоречие с целите на националната сигурност или обществения ред, както и за възможността да отнесе спора към БНБ и Помирителната комисия за платежни спорове, като му предоставя и данни за контакт с посочените органи.

Договорът може да бъде прекратен и:

- ❖ при неизпълнение - с писмено предупреждение от изправната страна до неизправната. Ако задължението не бъде изпълнено в определения в предупреждението срок, с изтичането на последния, договорът се счита за прекратен;
- ❖ едностранно от Банката - когато Картодържателят умишлено е използвал платежната сметка за незаконни цели или е предоставил невярна информация, за да бъде открита платежна сметка за основни операции, когато предоставянето на вярната информация би довело до отказ за откриването. В тези случаи прекратяването влиза в сила незабавно.
- ❖ по взаимно писмено съгласие на страните.

**20.2.** За да прекрати използването на дигитализирана карта през приложение на външен доставчик, Оправомощеният ползвател/Картодържател следва да спазва реда и условията за това, определени от този доставчик. Картодържателят може по всяко време на действие на договора, едностранно, да прекрати използването на приложение на външен доставчик, чрез изтриване на регистрираните банкови карти от съответното приложение. Прекратяването на дигитализираната карта не води до прекратяване на договора за карта.

**20.3.** Едностранно от Банката по всяко време, при нарушаване от Титуляря на тези Общи условия, Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договора за издаване на банкова карта, както и в случай, че Титулярят не приеме извършени от Банката промени в настоящите Общи условия. В тези случаи Банката уведомява Титуляря и блокира картата.

**20.4.** С прекратяване на Договора за откриване и водене на платежна сметка, към която е издадена дебитна карта, независимо от основаниято, се прекратява действието на

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

дигитализираната карта, както и на всички издадени към сметката на Титуляря допълнителни карти.

**20.5.** При прекратяване на Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта, Титулярят на сметката, която е свързана с картата, е длъжен да погаси всички дължими суми към Банката. При прекратяване на Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и наличие на салдо по сметката, сумата се изплаща на Титуляря в брой на каса във финансов център/офис на Банката или се превежда по посочена от него сметка.

**20.6.** Във всички случаи на прекратяване на Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договора за издаване на банкова карта, Банката има право да блокира картите/картата в т.ч. и дигитализираната карта, считано от деня на получаване, респективно изпращане на предизвестие за прекратяване на съответния договор.

## СЪГЛАСИЯ И ПОТВЪРЖДЕНИЯ

**21.** С подписването на Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договора за издаване на банкова карта, Титулярят на сметката, свързана с банковата карта, дава безусловното си и неотменимо предварително писмено съгласие за извършване на плащане от всичките му сметки, открити в „Инвестбанк“ АД, служебно от Банката, по реда на Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, въз основа на което Банката може да събира едностранно дължимите ѝ от Титуляря такси, комисиони, разноски /разходи/ и други във връзка с Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договора за издаване на дебитна карта, като Банката има право да задължава служебно сметките му в национална и чуждестранна валута при нея, включително, когато това е необходимо, чрез откупуване на чуждестранната валута, съответно арбитраж по курс "купува/продава" на „Инвестбанк“ АД за деня на операцията. Евантуалните курсови разлики са за сметка на Титуляря. Тази клауза дава право на Банката да разваля без предизвестие или предварително уведомление срочните депозити на Титуляря, като при наличие на остатък от депозита, той се превежда по друга сметка на Титуляря.

**22.** В случаите, когато Банката е сключила договор с работодател за обслужване на работните заплати на неговите служители и им е издала банкови карти при преференциални условия, считано от датата на прекратяване на трудово правоотношение на Титуляря/Картодържателя с работодателя, преференциалните условия отпадат автоматично и се прилагат стандартните условия на Банката по банковите карти.

## ЛИЧНИ ДАННИ

**23.** На основание на Регламент № 679/ЕС за защита на лични данни и Закона за защита на личните данни:

**23.1.** С подписването на договора за издаване на персонална или корпоративна банкова дебитна карта Титулярят/Картодържателят е предварително запознат с Декларация за поверителност на „Инвестбанк“ АД, налична на интернет сайта на Банката [www.ibank.bg](http://www.ibank.bg) и във финансовите центрове, като е получил информация относно: контактите с Инвестбанк АД и длъжностното лице по защита на личните данни на Банката; правата му във връзка с обработването и защитата на личните му данни и как да ги упражни; необходимостта от обработване на личните му данни и евентуалните последствия, в случай че не предостави тези данни; основанията за обработване на личните му данни, включително информация, че Банката няма да обработва личните му данни за изготвяне на клиентски профил и за предлагане на персонализирани продукти и услуги по директен начин без неговото изрично

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

съгласие; целите, за които Банката обработва неговите лични данни, получени при условията на конкретния Договор, включително заедно с други негови лични данни, които Банката законосъобразно е получила от трети лица, както и за правото на Банката да обработва личните му данни и след прекратяване на предоставянето на платежни услуги, когато това е необходимо за изпълнение на нормативно установено задължение на Банката или защита на нейни законни интереси и в други допустими от закона случаи; за получателите, на които личните му данни могат да бъдат предоставяни от Банката в позволените от закона случаи – други администратори на лични данни, включително и не само ЗК България Иншурънс АД за притежатели на ко-бранирани карти Debit Mastercard Paypass, или обработващи лични данни, действащи от името на Банката; за сроковете за съхранение на личните му данни от банката.

**23.2.** С подписването на договора за издаване на **персонална** дебитна банкова карта **ко-бранирана Debit Mastercard PayPass**, Банката за сметка на Картодържателя осигурява на Картодържателя застраховка, като Картодържателят е уведомен от Банката относно предоставяне на негови лични данни по смисъла на Регламент № 679/ЕС за защита на лични данни, на застрахователя ЗК България Иншурънс АД, както и всяка друга информация, необходима на застрахователя във връзка с обслужване на застрахователен продукт и/или изплащане на застрахователно обезщетение.

**23.3.** С подписването на договора за издаване на **персонална** дебитна банкова карта **ко-бранирана Debit Mastercard PayPass** Титулярят/Картодържателят потвърждава, че лични данни, предоставени от него или от други администратори на лични данни към „Инвестбанк“ АД, ще бъдат обработвани на хартиен и/или технически носител във връзка с прилагане разпоредбата на предходната алинея 23.2.

## ОТГОВОРНОСТИ

**24.** Банката не носи отговорност за сделки, сключени при използване на картата.

**25.** Титулярят/Картодържателят е отговорен за всички свои действия и задължения, произтичащи от използването на картата.

**26.** Банката не носи отговорност за неразрешени или неточно изпълнени операции с картата, ако преди получаване на уведомление в предвидените срокове, добросъвестно е изпълнила нареждане за извършване на операция. Когато доставчикът на платежни услуги на платеца не изисква задълбочено установяване на идентичността на картодържателя, платецът не понася загуби, освен когато е действал с цел измама. Когато получателят или доставчикът на платежни услуги на получателя не успее да приеме задълбоченото установяване на идентичността на картодържателя, той възстановява имуществените вреди, причинени на доставчика на платежни услуги на платеца.

**27.** Титулярят понася всички загуби от неразрешени платежни операции до момента на уведомление на Банката, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена карта, когато не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на картата, но не повече от сумата, определена в Закона за платежни услуги и платежни системи. Титулярят понася всички загуби, независимо от размера им, в случай че ги е причинил чрез измама или вредите са настъпили в резултат на неизпълнение на задълженията му по чл.17.1., 17.2., 17.3., 17.4., 17.5., 17.6., 17.7., 17.8., 17.9., 17.10., 17.11., . умишлено или поради груба небрежност.

**28.** Установяването на умисъл и груба небрежност може да се осъществи: чрез проучване от страна на Банката; в рамките на производство пред Помирителната комисия за платежни спорове към Комисия за защита на потребителите; в съдебно производство; при разследване на органите на реда или международните картови организации, пред които е започнала процедура по оспорвано плащане. Титулярят/Картодържателят дава своето съгласие да оказва пълно съдействие за изясняване на проверяваните обстоятелства.

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

- 28.1.** В случай на оспорване на транзакция след изтичане на срока по чл.18.6. от отразяването ѝ в месечното извлечение на Титуляря, се счита, че той действа в условията на груба небрежност, освен ако докаже, че за този период е бил в невъзможност да уведоми Банката.
- 29.** След уведомяването по реда на чл. 17.11 Титулярят/Картодържателят не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, с изключение на случаите, когато е действал чрез измама.
- 30.** Банката не носи отговорност, ако операция с картата е отказана поради технически или комуникационни причини в системите на други оператори на картови разплащания, банки или други лица, участващи в платежния процес.
- 31.** Страните не отговарят за неизпълнение на задълженията си по Договора за откриване и водене на платежна сметка, обслужвана и с банкова дебитна карта и/или Договора за издаване на банкова карта, настъпило вследствие на извънредни технически причини, като срив на информационни системи, прекъсване на комуникационни линии, спиране на електрическо захранване и др., както и при извънредни обстоятелства като стихийни природни бедствия, общонационални стачки, технически повреди, които са извън техния контрол;
- 32.** Банката не носи отговорност за неполучен от Картодържателя SMS със секретен код и за потвърждение,необходим за ползване на услугата „3D картова защита“,при невъзможност за доставяне на известията от съответните доставчици на мобилни комуникации;
- 33.** Банката не носи отговорност за погрешно подаден от Картодържателя номер на мобилен телефон във връзка с използване на услугата „3D картова защита“ или за дигитализиране на платежна карта в приложение на външен доставчик.

## **ПРОЦЕДУРИ ПО “ОСПОРЕНО ПЛАЩАНЕ” И РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ**

- 34.** Титулярят/Картодържателят може да подаде жалба във връзка с издаването и използването на банкова карта във всеки финансов център/офис на Банката. В срок до 15 работни дни Банката отговаря писмено, по телефон или друг подходящ начин или го уведомява за срока, в който ще получи отговор, в случаите, когато е необходимо събирането на информация от други банки, картови оператори, други трети лица, започнало наказателно производство по разглеждания случай или е инициирана процедура по “Оспорено плащане” на съответната картова организация. Титулярят/Картодържателят не може да прави възражения, основани на отношенията му с трети лица. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в посочения срок по независещи от нея причини, тя изпраща на Титуляря/Картодържателя отговор, в който излага причините за забавата, както и срока, в който Картодържателят ще получи отговор по жалбата. Във всички случаи срокът за получаване на отговор не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата.
- 35.** При регистрирани съмнителни транзакции от Банката и/или съответната картова организация, Титулярят/Картодържателят се съгласява Банката да проведе цялостна проверка на разплащания, извършени с картата, при оказване на максимално негово съдействие.
- 36.** В случай, че във връзка с подадена жалба е възможно иницииране на процедура по “Оспорено плащане” на съответната картова организация, Титулярят/Картодържателят дава писмено съгласие за нейното започване, като се задължава да осигури необходимата документация. Документацията трябва да съдържа попълнена молба за оспорване (може и молба в свободен текст), екземпляр от ПОС разписката за продажба или теглене на пари в брой, договор за продадена стока или извършена услуга, фактура или кореспонденция с търговеца в случаите на онлайн търговия или други документи от транзакцията.
- 37.** Банката се задължава да съдейства и информира Титуляря/Картодържателя за развитието на процедурата по “Оспорено плащане”, като го осведомява за всеки етап на изпълнение на процедурата, съгласно сроковете, определени от съответната картова организация.

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

- 38.** При писмено съгласие от страна на Титуляря, Банката стартира арбитражна процедура пред арбитражните комитети на съответната картова организация.
- 39.** Всички разходи, свързани с изпълнението на процедурите по оспорвани плащания, са за сметка на Титуляря, съгласно Тарифата на Банката.
- 40.** При уважаване на жалба/възражение, оспорваните суми се възстановяват по сметката на Титуляря след приключване на процедурата за установяване на автентичността на платежните операции. При неуважаване на жалба/възражение, Банката уведомява Титуляря с мотивирано писмо на адреса, посочен в искането за издаване на карта.  
В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, за която доставчикът на платежни услуги на получателя не носи отговорност, доставчикът на платежни услуги на платеца носи отговорност пред платеца и възстановява на платеца без неоснователно забавяне сумата на неизпълнената или неточно изпълнената платежна операция, както и сумите, необходими за привеждане на платежната сметка в състоянието, в което тя би се намирала, ако не е била извършена неточно изпълнената платежна операция. Вальорът за заверяване на платежната сметка на платеца е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на платежната операция.
- 41.** Разпоредбата на чл. 40 от настоящите Общи условия не се прилага и Титулярят/Картодържателят понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, до размера на загубите, но не повече от 100 лв. Правилото по изречение първо не се прилага, когато загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Картодържателя преди плащането, освен когато Картодържателят е действал с цел измама, или вредата е била причинена от действие или бездействие на служител, на представител или на финансов център на Банката.
- 42.** Възстановяване на средства по платежна операция, извършена по инициатива на или чрез получателя:
- 42.1.** Платецът има право да поиска от своя доставчик на платежни услуги възстановяване на цялата сума по вече изпълнена и разрешена платежна операция, когато тя е наредена от или чрез получателя и са спазени следните условия:
- а)** към момента на даване на разрешението за изпълнение на платежната операция не е посочена нейната точна стойност, и
  - б)** стойността на платежната операция надвишава очакваната от платеца стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции, условията на рамковия договор и други специфични за случая обстоятелства.
- 42.2.** Искането за възстановяване на средства по реда на чл. 42.1. се отправя от платеца в срок до 56 дни от датата, на която е била задължена сметката му. По искане на Банката платецът представя доказателства относно наличието на условията посочени в чл. 42.1.
- 42.3.** Банката в срок до 10 работни дни от получаването на искането възстановява на платеца цялата сума на платежната операция или отказва възстановяването ѝ, като посочва основанията за отказ и органите, пред които платецът може да направи възражение, ако не приема изложените основания за отказ.
- 42.4.** Възстановяването включва цялата сума по изпълнената платежна операция, като вальорът за заверяване на платежната сметка на платеца е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на платежната операция.
- 42.5.** За целите на чл. 42.1, б) платецът не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, когато е приложен референтният обменен курс, уговорен с доставчика на платежни услуги. Платецът няма да има право на възстановяване по чл. 42.1., ако е дал съгласието си за изпълнение на платежна операция директно на Банката, и Банката или получателя на сумата по директен дебит е предоставил или осигурил на разположение

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)

на платеца информация за предстояща платежна операция по договорения в Рамковия договор начин най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на платежната операция.

**42.6.** При директни дебити по член 1 от Регламент (ЕС) № 260/2012 платецът има право на безусловно възстановяване на средствата в рамките на сроковете по чл. 42.2 и чл. 42.3 от настоящите Общи условия.

**43.** Когато решението не удовлетворява Титуляря, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителна комисия за платежни спорове (ПКПС), създадена към Комисията за защита на потребителите, съгласно ЗПУПС. **Комисията е с адрес: гр.София 1000, пл. “Славейков“ № 4А, ет.3; факс: +359 2 9884218; електронна поща: [adr.payment@kzp.bg](mailto:adr.payment@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) и <http://abanksb.bg/pkps>.** Адресът на електронната платформа за онлайн решаване на потребителски спорове е: <http://ec.europa.eu/odr>

**43.1.** Отнасянето на спора пред ПКПС става с писмено възражение от Титуляря/Картодържателя, съдържащо изложение на фактите и искането и към което се прилагат всички документи, необходими за изясняване предмета на спора, както и декларация на подателя, че към момента на подаване на възражението не е отнесъл същия спор за разрешаване пред съд, арбитражен съд или друга помирителна институция и не е сключил с ответната страна спогодба. Титулярят/Картодържателят декларира, че е информиран от Банката за наличието на възможността и за реда, по който може да сезира ПКПС със спора.

**43.2.** Общи Помирителни комисии към Комисията за защита на потребителите, определени на регионален признак:

- ❖ Обща Помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите със седалище гр. София и район на действие територията на София, Софийска област, област Кюстендил и област Перник, с адрес: гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4., тел. 02/ 9330 565; интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg); e-mail: [adr.payment@kzp.bg](mailto:adr.payment@kzp.bg);
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Благоевград и район на действие територията на област Благоевград;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Бургас и район на действие територията на област Бургас;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Сливен и район на действие територията на област Сливен и област Ямбол;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Варна и район на действие територията на област Варна, област Добрич и област Силистра;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Шумен и район на действие територията на област Шумен, област Търговище и област Разград;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Ловеч и район на действие територията на област Ловеч и област Габрово;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Плевен и район на действие територията на област Плевен;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Монтана и район на действие територията на област Монтана, област Враца и област Видин;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Пловдив и район на действие територията на област Пловдив, област Смолян, област Пазарджик и област Стара Загора;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Русе и район на действие територията на област Русе и област Велико Търново;
- ❖ Обща Помирителна комисия със седалище Хасково и район на действие територията на област Хасково и област Кърджали.

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)



**43.3.** Помирителните комисии разглеждат възражения, които не са отнесени за разрешаване пред съд, арбитражен съд или друга помирителна институция, както и ако няма сключена спогодба с другата страна.

## **ДРУГИ УСЛОВИЯ**

**44.** Картодържателят/Титулярят на сметката се съгласява Банката да съобщава на системния оператор БОРИКА АД информация, свързана с обслужването на банкова карта.

**45.** За неуредените въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство.

**46.** Споровете се решават по взаимно съгласие между страните, а при липса на такова спорът се отнася до Помирителната комисия за платежни спорове или до компетентния български съд.

**47.** Настоящите **Общи условия на “Инвестбанк” АД са одобрени и приети от Управителния съвет на Банката с решение по протокол № 32 от 05.07.2011 г. и са неразделна част от Общите условия на “Инвестбанк“ АД за предоставяне на платежни услуги и откриване и обслужване на банкови сметки на юридически лица, еднолични търговци и физически лица, съгласно условията на ЗПУПС** и отменят Общите условия на “Инвестбанк“ АД за издаване и ползване на дебитни и кредитни карти.

**48.** Настоящите **Общи условия на „Инвестбанк” АД са изменени и допълнени от Управителния съвет на Банката с решение по протокол № 64 от 13.12.2011г., протокол № 18 от 17.04.2013 г., протокол 53/24.06.2014 г., протокол № 94/17.10.2014 г., протокол № 25/07.04.2015 г., протокол № 59/13.09.2016 г. , протокол № 39/07.08.2018 г., протокол № 57/06.11.2018 г., протокол № 18/28.04.2020 г., протокол № 37/25.08.2020г., протокол № 1/12.01.2021г., протокол № 53/24.11.2021г. и актуализирани с протокол № 29/25.07.2023г.**

Съгласен съм с Общите условия и получих подписан от „Инвестбанк“ АД екземпляр от тях на .....20....г.

Картодържател/Титуляр .....

Подписът е положен пред мен: .....(представител на „Инвестбанк“ АД)