

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА „ТОКУДА БАНК“ ЕАД ЗА ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА БАНКОВИ КАРТИ НА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ, ЧРЕЗ ИЗПОЛЗВАНЕ НА БАНКОВИ КАРТИ

Раздел I. ДЕФИНИЦИИ

1. По смисъла на тези Общи условия, изброените по-долу думи и съкращения имат следното значение:

Банкова платежна карта (Карта) – е вид персонализиран платежен инструмент, който се използва многократно за идентификация на Оправомощения държател на платежни услуги (Клиент) и за отдалечен достъп до платежна сметка и/или до предварително договорен кредитен лимит и с който „Токуда Банк“ ЕАД (Банката) дава право на свои Клиенти – физически лица, за определен срок да извършват посочените в настоящите Общи условия трансакции/операции и/или услуги, в размер и при условия, съгласно подписан между страните Рамков договор за предоставяне на платежни услуги на ФЛ по банкова (платежна) сметка и договор за издаване на банкова карта Mastercard и/или Договор за издаване и обслужване на кредитни карти или Договор за предоставяне на овърдрафт по платежна сметка и настоящите Общи условия.

Безконтактна карта – всяка издавана от Банката банкова платежна карта, която съдържа във визията си отличителен знак за безконтактно плащане: графично изображение на радио-честота:)))

Дата на системно подновяване/преиздаване“ на Картата е 45 (четиридесет и пет) дни преди изтичане на нейната валидност.

Оправомощен държател (Картодържател) е физическо лице, оправомощен ползвател на платежни услуги, извършвани посредством платежна карта, на чието име е открита и се води Сметката и на името на което е издадена платежна карта.

Сметката е платежна сметка, водена на името на Оправомощения държател на основната карта. По Сметката се отчитат операциите, извършени с картата – плащания и постъпления от Международните и местни картови организации, както и дължимите по тях такси, комисиони и лихви, дължими от Оправомощения държател във връзка с издаването и използването на Картата и ползването и погасяването на предоставения кредит (овърдрафт); Банката открива Сметката по нареждане на Титуляра.

Картова сметка (КС) е погасителна сметка, водена на името на Оправомощения държател на основната кредитна карта за погасяване на всички или на част от задълженията по картата. Оправомощеният държател може да внася по КС и собствени средства над Кредитния лимит, до които Оправомощеният държател на основната карта ще има достъп чрез Картата. По КС се отчитат операциите, извършени с картата – плащания и постъпления от Международната картова организация Мастеркард и Националния картов оператор БОРИКА АД, както и дължимите по тях такси, комисиони и лихви, дължими от Оправомощения държател. Банката открива КС по нареждане на Титуляра, което се счита за дадено с

подписване на документ по образец на Банката за издаване на кредитна карта.

Основна (платежна) карта – Карта, издадена на Оправомощения държател, който е Титуляр на сметката.

Допълнителна (платежна) карта – Карта, издадена по искане на Оправомощения държател на основната карта (титуляр), свързана към същата сметка на Титуляра и подчинена на основната банкова карта.

Оправомощен държател на допълнителна карта - е физическо лице, посочено от Оправомощения държател на основната карта, на което Банката издава допълнителни банкови карти, съгласно настоящите Общи условия.

МКО – Международна картова организация.

Контактно плащане – плащане с банкова карта, при което картата се прокарва през четец за магнитна лента или се поставя в четец на чип на ПОС терминал или АТМ.

Услуга за SMS известие – Изпращане на информация за извършени с картите плащания, както и друга информация, свързана с използването на банковата карта на посочени от оправомощените държатели мобилни телефони.

Оперативни лимити са определени от Банката нива на достъп до средства по сметката чрез банкова карта в следните варианти: за една транзакция, 24 часа и седмичен, при следното разделение на операциите, извършвани с банкова карта: плащане на стоки и услуги и теглене на пари в брой.

Кредитен лимит е максималният размер на кредита (овърдрафт), посочен в Договора, който Банката разрешава на Титуляра, и който може да се ползва, чрез издадените към Сметката му карти.

Надвишен кредитен лимит (Неразрешен овърдрафт) – всяко допуснато надвишение на разрешените Текущ разполагаем кредитен лимит, вследствие на извършена операция и/или начислени от Банката по Сметката такса, комисионни, лихви. Сумите на надвишението се считат за ползван неразрешен овърдрафт, който е незабавно изискуем.

Текущ разполагаем кредитен лимит е размерът на кредита (овърдрафта), който Титулярът може да ползва за текущия отчетен период, определен от Банката съобразно броя и размера на извършените с Картата/те плащания, пазарните условия и очакваното им влияние върху платежоспособността на Титуляра, който не може да превишава максималния размер на банковия кредит, посочен в Договора.

Авторизация е процес на одобрение на операция, извършена с карта от страна на системата на картов оператор или авторизационната система на Банката при която се блокира заявената от картодържателя сума след проверка на технически параметри на картата и след проверка на разполагаемата наличност. Блокираната сума се осчетоводява по сметката на титуляра след изпращане на финансово съобщение от страна на инситуцията обслужваща съответното устройство, на което е извършена операцията. Срокът за изпълнение на финансовото представяне е до 45 дни от датата на извършване на операцията.

Програма за сигурни плащания в интернет – програма за допълнителна сигурност при плащане през интернет при търговци, участващи в програмата с карти MasterCard SecureCode на международния картков оператор MasterCard

„3D парола“ е уникален, еднократно валиден код, който осигурява прилагането на задълбочено установяване на идентичността на оправомощения държател и потвърждаване на платежна операция през интернет с платежна карта, издадена от Банката, при Търговец участващ в Програмата. За услугата Сигурни плащания в Интернет, това е поредица от символи, служеща за идентифициране на Оправомощения държател и потвърждаване на трансакции при Интернет търговци, участващи в програмите на международни и местни карткови организации изискващи въвеждане на SecureCode.

ПИН (Персонален идентификационен номер) – е вид персонализирано средство за сигурност и е най-малко четирицифрен.

БИН (Банков идентификационен номер) – уникален 6 или 8 цифрен номер изписан върху банковата карта, който идентифицира банката издател на картата.

Раздел II. ПРЕДМЕТ

1. Настоящите Общи условия за издаване и използване на банкови карти на физически лица и предоставяне на платежни услуги, чрез използване на банкови карти като електронни платежни инструменти, наричани за краткост Общи условия (ОУ), уреждат отношенията между ТОКУДА БАНК ЕАД, регистрирана в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 813155318, с надзорен орган Българска народна банка, регистрирана като Администратор на лични данни с номер 68971 на КЗЛД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, Столична община, район „Възраждане“, ул. „Георг Вашингтон“ №21, електронен адрес: www.tokudabank.bg, осъществяващо банкова дейност под надзора на Българска народна банка въз основа на лиценз Заповед №РД22-2267/16.11.2009 г. на Управителя на Българска народна банка (по-нататък „Банката“) и Клиентите – ФЛ, във връзка с издаването, обслужването и закриването на банкови карти, както и по отношение на платежните услуги и инструменти, които Банката предоставя на клиентите си, чрез използване на банкови карти като електронни платежни инструменти.

2. Настоящите Общи условия са задължителни за клиентите и представляват неразделна част от Рамков договор за предоставяне на платежни услуги на ФЛ по банкова (платежна) сметка и договор за издаване на банкова карта Mastercard и/или Договор за издаване и обслужване на кредитни карти, като заедно с Тарифата за таксите и комисионите за физически лица на „ТОКУДА БАНК“ ЕАД (накратко „Тарифа/та“), съставляват цялостната уредба на договорните отношения между БАНКАТА и Оправомощения държател, във връзка с издаването на банкови карти и ползването им от ФЛ.

Регистрация и идентификация на клиенти при сключване на договори за откриване на сметки за платежни инструменти и финансови услуги от разстояние

Идентификация на Клиентите

3. Съгласно приложимото законодателство, Банката идентифицира и проверява клиентите, като изисква съответните документи, които служат за удостоверяване на самоличността им. При осигуряване на техническа възможност от Банката, идентифицирането на клиенти може да се извършва и дистанционно чрез специализирано приложение за мобилни устройства и съвместимите с него средства за дистанционна идентификация, предоставяни от доставчици на средства за дистанционна идентификация, при спазване на приложимото законодателство.

3.1.1. Клиентът се легитимира с валиден документ за самоличност със снимка, издаден съгласно българското или законодателството на държавата, чиито гражданин е. За чужденци с разрешено пребиваване в страната се изисква представяне на паспорт и разрешение за пребиваване (продължително или постоянно), издадено от органите на МВР. При последващо обслужване клиентът се представя с документа, с който е извършена първоначалната идентификация или с преиздаден документ от същия вид. Дистанционно идентифициране за чужденци и по пълномощие не се допуска.

3.1.2. Клиентът се съгласява Банката да снесе копие от документа му за самоличност за своя архив и да го въведе в своята електронна система.

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

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

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

3.4. Банката има право да откаже регистрацията на Клиент, съответно откриване на сметка за предоставяне на платежни услуги, извършвани посредством платежна карта, без да е задължена да мотивира причините за отказа.

Кarti не се издават и предават по пълномощно, освен по изключение, ако Банката прецени.

Раздел III. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Предоставяне на платежни услуги, чрез използване на банкови карти като електронни платежни инструменти

1. Платежни услуги, предлагани от Банката.

2. Банката издава банкови платежни карти с реквизити, съгласно стандартните изисквания на съответната национална или международна организация за карткови

разплащания (МКО) с персонален идентификационен номер (ПИН-код) и с отпечатано име на Клиента на лицевата страна.

3. Картата е собственост на Издателя и се предоставя за ползване на Клиента след подписване на съответните банкови документи по образец и другите необходими документи.

Банката издава международни банкови карти и револвиращи кредитни карти с гратисен период с логото на Международната Картова Организация (МКО) Mastercard. Издаваните от Банката банкови и кредитни карти могат да бъдат ползвани в страната и в чужбина.

4. Картата се издава за определен срок, като срокът на валидност на картата е изписан във формат ММ/ГГ (месец/година) върху лицевата страна на картата и изтича в последния календарен ден на посочения месец.

5. Според начина на формиране на разполагаемата наличност издаваните от Токуда Банк ЕАД банкови карти са с:

- разполагаема наличност, базирана на действителното салдо по сметката (собствен авоар);
- разполагаема наличност, базирана на предоставен овърдрафт по сметката. Размерът, условията и обезпеченията по овърдрафта се определят в отделен Договор за овърдрафт;
- разполагаема наличност, базирана на предоставен револвиращ кредит, който може да се усвоява само посредством Картата. Размерът, условията и обезпеченията по кредита се определят в отделен договор между Банката и Клиента

Раздел IV. ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНА КАРТА

Издаване и подновяване на платежна карта

1. За издаване на карта Клиентът попълва документ по образец на Банката, в който предоставя на Банката данните, необходими за издаване на карта.

2. За издаване на банкова карта Клиентът трябва да е Титуляр на разплащателна сметка или на платежна сметка за основни операции.

3. Към една сметка могат да бъдат издавани банкови карти на Клиента или на посочени от него допълнителни картодържатели.

4. Банката издава допълнителни карти по искане на Клиент - Титуляр на разплащателна сметка или по платежна сметка за основни операции, депозирано в офис на Банката. В заявлението Клиентът посочва данни за допълнителния Картодържател, като може да определи индивидуални лимити за ползване на допълнителната карта. С допълнителната карта могат да се извършват всички платежни операции, определени съгласно настоящите Общи условия. Лимитите по допълнителната карта могат да бъдат променяни единствено от Клиента - Титуляр на разплащателната сметка и Оправомощен държател на основна карта, чрез искане депозирано в офис на Банката.

Картодържател на допълнителна карта има право:

- а.) да получи картата лично, като отговаря за съхранението и използването на картата, както Клиентът - Титуляр на разплащателната сметка;
- б.) да се разпорежда с издадената му допълнителна карта със средствата по сметката, към която същата е издадена;

в.) Картодържателят на допълнителна карта има право да блокира издадената на негово име карта временно без посочена причина или поради загуба/кражба на картата.

Издаването и ползването на допълнителните карти става изцяло на собствен риск и отговорност на Оправомощения държател на основната Карта. За всички вреди и щети, нанесени на Картата или на Банката, отговорност носи Оправомощения държател на основната Карта.

5. Всички такси, комисиони и други разходи, възникващи, във връзка с ползването на допълнителната карта, се заплащат от Оправомощения държател на основната Карта;

6. При депозиране на искане за закриване на основна карта, по дефиниция се закриват и всички допълнителни карти.

7. За издаване на кредитна карта Банката извършва оценка на кредитоспособността на Клиента въз основа на писмено Искане и предоставени документи и данните, достъпни чрез публични регистри в страната.

8. Картата се издава заедно с четирицифрен Персонален Идентификационен Номер /ПИН/, който е уникален и известен само на Клиента. Персоналният ПИН- код се предоставя на хартиен носител, лично на Клиента.

8.1. ПИН на Клиента е строго личен, четирицифрен код, който се въвежда посредством клавиатурата на банкомата или електронния ПОС терминал, снабден със специално устройство за въвеждане на ПИН и служи за доказване самоличността на Клиента при трансакции, базирани на ПИН.

9. С получаването на картата и ПИН, Клиентът носи пълна отговорност за опазването им.

10. При получаване на карта и ПИН код на хартиен носител, Клиентът проверява дали номерът, отпечатан на лицевата страна на картата, съответства на номера, посочен в плика с ПИН. При съответствие, Клиентът се разписва на обратната страна на картата върху полето за подпис в присъствието на служител на Банката и потвърждава получаването на картата и ПИН с подписа си. При несъответствие Токуда Банк ЕАД издава нов ПИН за своя сметка.

11. Картата и ПИН (на хартиен носител) се съхраняват от Банката в срок от 3 /три/ месеца от датата на издаването им. Ако в този период не бъдат получени от Клиента, същите се унищожават.

12. Картата се издава от Банката, в срок до 10 работни дни от датата на сключване на Рамков договор за предоставяне на платежни услуги на ФЛ по банкова (платежна) сметка и договор за издаване на банкова карта Mastercard и/или Договор за издаване и обслужване на кредитни карти, за което се заплаща такса, съгласно Тарифата на Банката.

13. Преди изтичане валидността на Картата, Банката я преиздава за своя сметка след депозирано Искане от страна на Оправомощения държател на основната карта в случаите, когато:

13.1. картата е неизползваема още при първата операция с нея;

13.2. е допусната техническа грешка при издаването на Картата по вина на Банката.

13.3. преди изтичане валидността на Картата, Банката я преиздава за сметка на Оправомощения държател на основната карта след депозирано искане, когато:

13.3.1. картата е изгубена/открадната;

13.3.2. картата е с повредена магнитна лента и/или чип, счупена или размагнетизирана;

13.3.4. допусната грешка в посочените данни при издаването

на Картата по вина на Оправомощения държател

13.4. Оправомощения държател промени името си;

При смърт на Оправомощения държател на основната карта, неговите наследници уведомяват Банката и връщат картата, както и всички допълнителни карти към нея. Банката блокира и закрива основната и допълнителните карти.

13.5. Банката не носи отговорност за плащания с банковата карта до деня на получаване на писмено уведомление, придружено от официален документ за смъртта на титуляря.

13.6 Картата не се подновява/преиздава в следните случаи:

a) С картата не са извършени операции за период от 6 /шест/ месеца, преди датата на системното подновяване/преиздаване;

b) Картата е блокирана към датата на системно подновяване/преиздаване, независимо от основанието за блокиране;

c) Преди датата на системното подновяване/преиздаване на Картата са предприети действия за прекратяване на договорните отношения от някоя от страните по Договора.

Използване на платежна карта

14. Оправомощеният държател, чрез Картата, може да извършва следните финансови операции в страната и чужбина на устройства, обозначени с търговските марки на MasterCard:

14.1. безкасово плащане на стоки и услуги при търговци чрез терминални устройства ПОС, обозначени с търговската марка на съответната МКО и конкретно посочена търговска марка за съответния продукт на картовата организация и интернет разплащания;

14.2. теглене на пари в брой от клонове на банки или други финансови институции чрез терминални устройства ПОС, носещи изписан върху картата търговския знак на съответната Международна Картова Организация;

14.3. заплащане на битови услуги;

14.4. справочни и други платежни и неплатежни операции;

14.5. други услуги, предоставяни от Банката.

14.6. С всички издавани от Банката карти могат да се извършват трансакции в режим on-line, при който всяка операция с платежната карта се одобрява от авторизационната система на Издателя към която чрез телекомуникационна среда е свързано терминалното устройство, от което се извършва трансакцията.

14.7. С издаваните от Банката карти, носещи логото на Mastercard могат да се извършват трансакции в режим off-line, при който не се изисква одобрение от авторизационната система на Издателя, до лимити, определени от Банката. При трансакции в режим off-line може да се допусне надвишаване на разполагаемата наличност или кредитния лимит.

14.8. С безконтактните карти Mastercard на терминални устройства ПОС, обозначени със съответен знак за безконтактна функционалност, могат да се извършват и безконтактни плащания, чрез доближаване на картата до специален безконтактен четец, без да се поставя/прокарва картата в/през ПОС терминално устройство.

14.9. Безконтактните плащания се осъществяват:

- на територията на страната - до определения от Международната Картова Организация (МКО) и Банката лимит в on-line режим, без въвеждане на ПИН код и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция;

- извън територията на страната - до лимит за съответната страна, одобрен от МКО и Банката, обслужваща терминалното устройство, в on-line режим, без въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция;

- над одобрения от МКО и Банката лимит за съответната страна, трансакцията се осъществява или по безконтактен начин в on-line режим или контактно (с поставяне/прокарване на картата в/през ПОС терминално устройство), според изискванията валидни в съответната страна, като и при двата варианта плащането се извършва след въвеждане на правилен ПИН код и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция.

14.10. Банката си запазва правото да разширява или стеснява видовете операции, които Клиентът има възможност да извършва чрез картата, информация за която може да се получи в банковите офисите и на интернет страницата на Банката.

14.11. При платежни операции с издадени от Банката банкови и кредитни карти във валута, различна от валутата на сметката, съответно на кредитния лимит, и при които платежни операции се извършва международен сетълмент чрез международната картова организация MasterCard, или национален сетълмент чрез „Борика“ АД, при превалутирането на сумата на операцията към банковата сметка, съответно към кредитния лимит, Банката прилага актуалния към момента на превалутирането картков курс за картови операции, определен от Банката.

Разрешаване на платежни операции

14.12. Разпореждането със средства по сметка за извършване на трансакции чрез банкови карти се осъществява, при съобразяване със спецификите на отделните видове сметки, законовите изисквания и условията на Банката.

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

Разноски

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

14.15. Платежна операция с карта се допуска и се счита за разрешена от момента, в който Клиентът дава съгласие и идентифициране на самоличността му в качеството му на Оправомощен картодържател по един от следните начини:

- 1) при трансакции на ATM – чрез въвеждане на ПИН;
- 2) при трансакции на ПОС – чрез подпис върху разписката от ПОС и/или въвеждане на ПИН;
- 3) при плащания без физическо наличие на картата – за поръчки по телефон – чрез въвеждане на CVC2 код;
- 4) при плащания без физическо наличие на картата за плащане на стоки и услуги при интернет търговци:

- a) за търговци, които не поддържат 3D Secure протокол, познат под търговската марка “MasterCard Secure Code” - номерът на картата, датата на валидност, трицифрен код, отпечатан на гърба на картата (Card Verification Value (CVV) или Card Verification Code (CVC)); 3D секретен код, въведен при ползване на услугата „Сигурни плащания в Интернет” или с биометрични данни.
- b) за търговци, поддържащи 3D Secure протокол, познат под търговската марка “MasterCard Secure Code” - номерът на картата, датата на валидност, трицифрен код, отпечатан на гърба на картата (Card Verification Value (CVV) или Card Verification Code (CVC)) и 3D секретен код, въведен при ползване на услугата „Сигурни плащания в Интернет”.

5) Потвърждение за приемане на нареждането (при безконтактно плащане на терминално устройство, означено с логото за безконтактно плащане, до определен от Издателя (Банката) или съответната картова организация максимален размер.

14.16. При ползване на безконтактна карта MasterCard, за плащане на терминално устройство при търговец, означено със знака за безконтактност, трансакцията може да бъде извършена и безконтактно, като е необходимо картата да се допре/доближи до ПОС устройството, без да се налага да се поставя/прокарва в/през него. Възможно е в зависимост от сумата на безконтактното плащане да бъде необходимо да се въведе ПИН-код или да се положи подпис на Картодържателя. С подписването на договор за издаване на банкова платежна карта с Банката, Картодържателят потвърждава (декларира), че е запознат и се съгласява с начина на разплащане и методите на нареждане и изпълнение на трансакциите с безконтактна карта MasterCard, съгласява се, че всяко безконтактно плащане Банката ще счита за разрешено от Картодържателя и ще го изпълнява, като задължава сметката на картата със сумата на плащането и я превежда по сметката на получателя на плащането.

14.17. Посочените по-горе начини имат действието на правно валидно средство за идентифициране на Оправомощения държател и за доказателство за съгласие за извършване на плащането с Картата от негова страна;

14.18. Банката не отговаря за неоснователен отказ на трети лица да приемат плащания с Картата или ако иницирано с Картата плащане не може да бъде

извършено по технически, комуникационни или други причини, извън контрола на Банката и/или не е резултат на виновните й действия;

14.19. Ако Оправомощеният държател въведе последователно три пъти неправилно своя ПИН върху клавиатурата на терминално устройство ПОС или терминално устройство ATM, последващото използване на Картата се блокира автоматично. За отблокирането на Картата Оправомощения държател следва лично да попълни формуляр и да го депозираща в офис на Банката.

14.20. Ако по технически или други причини Картата бъде задържана на банкомат, същата не се връща на клиента и се преиздава с нов ПИН.

14.21. Банката не носи отговорност за загуби за Оправомощения държател, причинени от използване на Картата, ако преди да бъде уведомена от Оправомощения държател за унищожаване, изгубване, кражба, отнемане, подправяне или използване по друг неправомерен начин на Картата, включително и от неправоимащо лице, добросъвестно е изпълнила и осчетоводила наредените й с Картата операции, резултатът и щетите от които в посочените хипотези остават за сметка на Оправомощения държател.

14.22. С подписването на Рамков договор за предоставяне на платежни услуги на ФЛ по банкова (платежна) сметка и издаване на банкова карта Mastercard и/или Договор за издаване и обслужване на кредитна карта, Оправомощеният държател на основната карта овластява Банката да упражнява правото да събира установените по основание и размер вземания срещу сметките на Оправомощения държател на основната карта на платежни услуги в случаите, уредени в тези Общи условия, други видове договори, сключени между Банката и Оправомощения държател на основната карта, с цел: коригиране и възстановяване на последиците, резултат от извършване на неправомерни преводи; получаване на пари по сметка вследствие на измама и без основание въз основа на неистински документи; поради допуснатата грешка от наредителя; събиране на вземанията на Банката от платеца за дължими суми, лихви, комисиони и разноски, за които Банката е овластена от платеца с тези Общи условия и/или други договори, сключени с Банката; при принудително изпълнение по установения в закона ред, както и в други случаи, договорени писмено между Банката и Оправомощения държател на основната карта.

14.23. В случай на извършено плащане над размера на разполагаемата наличност по Сметката, както и неосигуряването на достатъчно средства по сметка за покриване на дължимите на Банката такси и комисиони, съгласно Тарифата на Банката, сумата на надвишението се счита за ползван от Оправомощения държател неразрешен овъдрафт/надвишен кредитен лимит, който е незабавно изискуем и дължим, като се събира по реда на директния дебит и/или служебно събиране на суми.

Ред за приемане на платежни нареждания и срокове за изпълнение:

14.24. Платежните нареждания се изпълняват в тяхната цялост и по хронологичния ред на постъпването им при

доставчика, при спазване изискванията на глава пета от Закона за платежните услуги и платежни системи (ЗПУПС). Банката изпълнява платежните операции по т. от 14.1 до 14.5, от този Раздел като спазва сроковете за изпълнение, крайните часове за приемане на нареждания и принципите за разпределение на таксите, посочени в Тарифата за таксите и комисионните. Когато платежното нареждане е получено в неработен ден, същото се смята за получено на следващия работен ден. Когато платежното нареждане е получено в събота, същото се смята за получено на следващия работен ден. **Такси, комисиони, лихвени проценти и обменни курсове, във връзка с предоставяните платежни услуги чрез платежна карта.**

14.25. Приложимите към извършените с Картата трансакции/операции и/или услуги, такси и комисиони на Банката, както и приложимите към Картата оперативни лимити за трансакции, са посочени в Тарифата на Банката, която е достъпна на следния дълготраен носител - интернет сайта на Банката www.tokudabank.bg, както и в банковите салони.

14.26. Промените в лихвените проценти и обменните курсове могат да се прилагат незабавно и без предварително двумесечно уведомление, ако тези промени са на база референтния лихвен процент или референтния обменен курс. Когато промените в лихвените проценти или обменните курсове са благоприятни за Оправомощения държател, те се прилагат без предварително уведомление от страна на доставчика.

При извършване на плащане в чужбина, във валута, различна от валутата на сметката, сумата на трансакцията се конвертира в сума на сетълмент по обменен курс на МКО, прилаган за деня на сетълмент. Сумата на сетълмент се конвертира в сумата във валутата на сметката по курс на Банката за картови операции, обявен за деня на обработка на операцията. Информацията за курсовете за картови операции на Банката се публикува на интернет страницата ѝ: www.tokudabank.bg.

14.27. Таксите и комисионите, както и лимитите и условията за издаване и обслужване на плащания с банкова/кредитна карта се определят, съгласно Тарифата на Банката, действаща през съответния период на начисляването.

14.28. Титулярът може да поиска промяна на оперативни лимити по банкова карта чрез подаване на писмено искане в офис на банката, а банката има право да одобри и приложи поисканите оперативни лимити или да откаже прилагането им без да обосновава решението си.

Раздел V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ ПО ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА БАНКОВИ И КРЕДИТНИ КАРТИ

1. Права и задължения на Оправомощения държател

1.1. Оправомощеният държател има право:

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

1.1.2. банкова или кредитна карта, след сключване на Договор за издаване на банкова карта към сметка или

Договор за кредитна карта за достъп до отпуснат кредитен лимит;

1.1.3. Платежните инструменти за отдалечен достъп се използват само лично от Клиента, без възможност за упълномощаване на трети лица. При желание на Клиента друго лице да има дистанционен достъп до сметката, на която е Титуляр, той може да използва следните способности:

1.1.4. относно банкови и кредитни карти – да поиска издаване на допълнителна/и карта/и към основната, която/които да се ползват от посочено/и от него лице/а;

1.1.5. да извършва операции с картата, съгласно настоящите Общи Условия и до размера на разполагаемата наличност по сметката, свързана с картата, съответно договорения кредитен лимит и съгласно лимитите по видове трансакции;

1.1.6. да определи лимити на плащане с допълнителна карта (издадена към основна карта), които да посочи в Искането за издаване на карта;

1.1.7. да поиска деблокиране на картата при въведени три поредни грешни ПИН-кода;

1.1.8. да поиска издаване на нов ПИН на хартиен носител при забравяне на съществуващия и да променя ПИН на банкомат на Банката или на АТМ терминали на други български банки за карти със системен оператор БОРИКА.

1.1.9. да поиска писмено издаване на нова карта при изгубване, унищожаване или противозаконно отнемане на картата и да получи новите карта и ПИН код лично в офис на Банката.

1.2 Оправомощеният държател се задължава:

1.2.1. Клиентът е длъжен да използва издадения му платежен инструмент и съответните средства за използването му и да ги съхранява надеждно и сигурно, като ги пази от изгубване, открадване, подправяне, неоторизиран достъп, ползване по друг неправилен начин, унищожаване, счупване, надраскване, демагнетизиране или други подобни действия, правещи ги негодни за употреба.

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

1.2.3. да получи картата и ПИН-кода на хартиен носител в Банката лично. В случай че не може да получи картата лично, Банката изпраща чрез куриер картата и ПИН на хартиен носител в отделни пратки, като разноските са за сметка на Клиента (важи само за случаи, в които Клиентът временно или постоянно пребивава в чужбина).

1.2.4. при получаване на картата незабавно да се подпише на определеното за това място (лента за подпис) на обратната страна на картата по начин, съответстващ на подписа върху документа за самоличност;

1.2.5. да запомни ПИН-кода към картата и да унищожи разписката, като не съобщава своя ПИН-код на трети лица, включително на членове на семейство си или на други свои близки и роднини;

1.2.6. Да предостави лично актуален мобилен номер, чрез който да му бъде доставяна секретна парола 3DS по SMS.

1.2.7. да не записва своя ПИН-код никъде и да предприеме всички други мерки с оглед запазване на ПИН-кода в тайна, включително да не използва един и същ ПИН-код продължително време.

1.2.8. при промяна на ПИН-код да използва кодове, които не съдържат поредни или повтарящи се числа, рождени дати, цифри от ЕГН, телефонни номера, автомобилни номера и други подобни лесно разпознаваеми или асоциирани с Клиента числа.

1.2.9. да предприеме всички необходими мерки за запазване на ПИН-кода в тайна, включително като го прикрива добре, винаги когато го въвежда;

1.2.10. да не съобщава или предоставя по друг начин номера на картата на трети лица, нямащи отношение към обслужването на картата и операции, извършвани с нея;

1.2.11. Клиентът се задължава незабавно да уведомява Банката след узнаването за:

- унищожаване, загуба, кражба, присвояване или неразрешена употреба на банковата карта, както и за узнаване на ПИН от трето лице;

- извършването на операция с банковата карта, която не е одобрена от Клиента;

1.2.12. За изброените в предходната точка обстоятелства, Клиентът е длъжен да уведоми Банката по един от посочените по-долу начини:

- на телефон: 02/981 54 09 в работно време на Банката от 8.30 до 17.00.часа;

- на телефон: +3592 921 51 51, който е на разположение 24 часа в денонощието, 365 дни в годината;

- в случай, че се намира в чужбина или по други причини е възпрепятстван да се яви лично в Банката, той може да изпрати искане в свободен текст с описание на инцидента в работно време на Е-mail: www.cards@tcebank.com;

- да посети офис на Банката и да подаде искане за блокиране на картата.

1.2.13. При проблеми с операция на АТМ или ПОС терминал веднага да се свърже с Банката и да не приема помощ, съвети или друг вид намеса в проблема от лица, различни от телефонния оператор на Банката;

1.2.14. Да се подписва в случай, че терминалът го изисква, върху квитанциите за продажба, разпечатани от ПОС терминал, по начина, по който се е подписал върху обратната страна на картата и който съответства на подписа върху документа за самоличност, с което удостоверява, че е съгласен с направената трансакция;

1.2.15. Да се легитимира с личен документ, в случай, че бъде поканен да го направи от търговец, приемащ плащания с банкови карти;

1.2.16. Да върне картата в Банката при настъпване на едно от следните събития - повреждане, изтичане на срока на картата, предсрочна изискуемост на използвания кредитен лимит или прекратяване на Договора за банкова карта в едномесечен срок от датата на изтичане на срока на валидност, съответно от датата на предсрочното прекратяване на договора;

1.2.17. Да поддържа по сметките си, достатъчен авоар за посрещане на всички плащания, извършени с банковата карта и дължимите на Банката такси и комисиони;

1.2.18. Да не превишава разрешения кредитен лимит по кредитната карта, съответно при операции, свързани с дебитиране на сметката, обслужваща банковата карта, да се ограничи до наличността по сметката, но не повече от определения лимит за съответния вид операция;

1.2.19. Ако Клиентът допусне сумата на ползваните посредством картата средства да надвиши разполагаемата наличност/лимит, Банката има право да задължи всички сметки на Клиента при Банката със сумата на надвишението, за което Клиентът дава своето изрично съгласие, включително, когато е необходимо – чрез откупуването на средства по сметките на Клиента в чуждестранна валута и конвертирането ѝ по курса на Банката в деня на операцията.

1.2.20. 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 страната, в която се ползва картата. В случай, че Оправомощеният държател използва Картата и сметката за други цели или ги предостави на друго лице, същия носи отговорност за тези действия, като е длъжен да възстанови всички суми и/или разходи на Банката, възникнали в резултат от недопустимото, неправомерното и/или незаконното използване на Картата и сметката;

1.2.21. Да погасява в срок всички свои задължения, произтичащи от използването на картата;

1.2.22. В случай, че след уведомление по т. 3.2 от настоящия Раздел, Клиентът намери картата, незабавно да уведоми Банката и да я предаде в най-близкия ѝ клон.

2. 1. Банката има право:

2.1.1. Да определя максималните суми (лимитите) и броя на трансакциите за операции, извършвани с картата за определен период, като уведомява Клиента в банковите салони, на интернет страницата си, с месечните извлечения или по друг подходящ начин за извършени промени на лимитите.

2.1.2. Да отказва искания за авторизация при надвишаване на разполагаемото салдо по сметката, обслужваща банковата карта, съответно при превишаване на разполагаемия лимит по кредитна карта, лимитите за трансакции, неспазване на изискванията за работа с картата, изтичане на нейния срок, както и други несъответствия в данните; да отказва искания за авторизация или да прилага занижени лимити на трансакциите, когато е налице завишен риск от злоупотреби по прилагана методика на Банката.

2.1.3. Да блокира използването на картата при въведени три поредни грешни ПИН-кода, при неизпълнение от Клиента на задължения по Договора за банкова карта или настоящите Общи условия, при просрочие на дължимите вноски или с оглед защита интересите на Клиента.

2.1.4. По всяко време да прехвърли (цедира) изцяло или частично вземанията си по договора за издаване на кредитна карта на трети лица.

2.1.5. Банката може по всяко време, без уведомление до Оправомощения държател, временно да преустанови възможността за извършване на платежни и неплатежни операции чрез банкомат и ПОС терминал – при наличие на технически проблеми или по

съображения за сигурност, с цел защита на интересите на Оправомощените ползватели. В посочените случаи Банката не носи отговорност за евентуални загуби или щети за Оправомощените ползватели.

2.1.6. Банката има право да блокира Картата в следните случаи:

а) да блокира незабавно използването на Картата, в случай на нарушение на задължение от страна на Оправомощения държател по Рамков договор за предоставяне платежни услуги на физически лица по банкова (платежна) сметка и издаване на банкова карта Mastercard, и/или Договор за издаване и обслужване на кредитна карта и Общите условия;

б) при неиздължаване на изискуемите суми, свързани с ползване на основна и допълнителна Карта;

в) получено по служебен път съобщение за запор на вземане на Оправомощения държател на основната карта по сметките му в Банката, наложен от компетентните лица;

г) при съмнение от страна на Банката за неавторизирана/неразрешена употреба на Картата;

д) от съображения за сигурност;

е) употреба или съмнение за употреба на картата с цел измама;

ж) при значително нараснал риск Оправомощеният държател на основната карта да не е в състояние да изпълни задълженията си, свързани с погасяване на задълженията му към Банката;

2.1.7. Да не разреши осъществяването на платежна операция в сайтове на Интернет търговци, участващи в програмите MasterCard SecureCode, ако Оправомощеният държател не е предоставил актуален мобилен телефон за включване на картата си за услугата „Сигурни плащания в Интернет“.

2.1.8. По своя преценка да не разреши осъществяването на платежна операция при високорискови търговци и/или държави, или в случай на репутационен риск за Банката.

2.1.9. Да не приеме за обработка депозирана рекламация на плащане, ако тя не е напълно окомплектована с необходимите документи или е подадена с неоснователна забава;

2.1.10. Да проведе цялостна проверка по случая и при необходимост да сезира компетентните органи. Оправомощеният държател, депозирал оспорването и Оправомощеният държател на основната Карта се задължават да им оказват съдействие по изясняване обстоятелствата около оспорените трансакции.

2.1.11. Да предоставя всякакъв вид информация, свързана с използването на Картата, включително такава, представляваща банкова тайна, по смисъла на Закона за кредитните институции, както и лични данни, по смисъла на Закона за защита на личните данни, на МКО, БОРИКА АД и трети страни, с които Банката има отношения, както и на свързани с Банката лица, както и на техни консултанти, във връзка с обслужване на Картата.

2.2. Банката се задължава:

2.2.1. при забравяне на ПИН-код или

изгубване/кражба или компрометиране на картата да преиздаде нова карта с нов ПИН код или само нов ПИН код на хартиен носител в срок до 10 (десет) работни дни, считано от датата на подаване на искане за преиздаване, съгласно чл.3.7. от настоящия Раздел;

2.2.2. да осигури връщането на картата или възможно най-бързото ѝ преиздаване в срок до 10 (десет) работни дни от уведомяването на Клиента в случай на задържане на картата от терминалното устройство АТМ, собственост на Банката, дължащо се на техническа повреда на устройството;

2.2.3 да блокира on-line операциите с Картата незабавно след получаване на уведомление от Клиента за това.

2.2.4. да съдейства за решаване на случаи на оспорвано плащане при своевременно осигурена пълна документация от Клиента, в съответствие с правилата на съответната МКО и изискванията на Банката.

2.2.5. При получаване на Формуляр за оспорено плащане от страна на клиент, Банката предприема процедура по установяване на автентичността на операцията/операциите и правомерното използване на банковата карта, включително нейните персонализирани защитни характеристики. Възраженията се разглеждат по ред и срокове, определени от международната картова организация Mastercard и Националната Картова Схема.

2.2.6. да осигури недостъпност на персонализираните средства за сигурност на платежните инструменти за лица, различни от ползвателя.

2.2.7. да съхранява в 5-годишен срок информация, което позволява проследяване на операциите, извършени с платежен инструмент;

2.2.8. да създаде необходимите технически и други условия за приемане безплатно на уведомления от ползвателите по т. 1.2.11. по всяко време на денонощието.

3. Уведомяване и блокиране

3.1. При съмнение за неправомерно ползване на платежния инструмент Клиентът незабавно уведомява Банката за предприемане на съответните мерки (блокиране на инструмента, преиздаване с нов номер, смяна на ПИН- код и др.)

3.2. Клиентът следва да уведоми незабавно Банката за унищожаване, изгубване, кражба, отнемане по друг неправомерен начин, подправяне или неправомерно използване, разкриване на тайната на съответните средства за достъп и идентификация, свързани с платежния инструмент (ПИН-код, пароли, клиентски номер и т.н.), както и за извършване на операция с платежния инструмент, която не е одобрена от Клиента и за установена от него грешка или нередовност при воденето на сметката. Уведомяването относно банкова карта се извършва по телефон (посочен върху картата или чрез Център за обслужване на клиенти на телефон: **+3592 921 51 51**), или чрез посещение през работно време до най-близкия офис на Банката.

3.3. След уведомяване Банката блокира платежния инструмент.

3.4. При наличие на обективни причини (като, но не само, включване на карта в списък с компрометирани платежни инструменти, получен от МКО; наличие на

данни за използване на картата на устройства, за които Банката има информация, че са били обект на манипулиране; задържана карта на ATM; съмнения, свързани със сигурността на картата или за неразрешена употреба на картата или с цел измама; наличие на технически проблем с партида карти; предсрочно масово преиздаване поради миграция към нов стандарт или към нова софтуерна система, значително нараснал риск за Клиента от неизпълнение на задължението за плащане – при карти с предоставен кредитен лимит/овърдрафт и други), включително в случай на съмнение за или при наличие на измама или заплаха за сигурността Банката може да преиздаде/блокира платежния инструмент, като уведоми Клиента в максимално кратък срок, освен ако предоставянето на тази информация не е позволено поради наличието на ограничения в приложимото законодателство.

3.5. Банката може да блокира кредитната карта или да откаже преиздаването ѝ при значително нараснал риск Клиентът да не е в състояние да изпълни задължението си за погасяване на използвания кредитен лимит. Под значително нараснал риск Банката разбира наличие на лоша кредитна история на Клиента в ТОКУДА БАНК ЕАД или в друга банка.

3.6. Ако Клиентът въведе три пъти последователно грешен ПИН, използването на картата за трансакции, базирани на ПИН, се блокира автоматично. При опит за последващо ползване на ATM, картата може да бъде задържана от устройството

3.7. При забравен ПИН, след искане от Клиента, подадено писмено в офис на Банката или чрез обаждане по телефон в Банков офис, Банката издава нов ПИН на хартиен носител или преиздава картата с нов ПИН и нов номер, за което Клиентът заплаща такса, съгласно Тарифата.

3.8. Деблокиране на платежна карта – разрешаване на извършване на операции с картата, след отпадане на причината за блокиране. Искането за деблокиране се подава както следва:

- в офис на Банката – деблокирането влиза в сила веднага след получаване на писмено Искане от Клиента в офис на Банката.

- чрез Центъра за обслужване на клиенти

3.9. Извършването на платежни операции могат да бъдат блокирани от Банката при следните условия:

- по обективни причини, свързани със сигурността на идентификационните данни или на системата, и/или при основателни съмнения за неразрешени от Клиента нареждания, подадени онлайн посредством ползване на средствата за автентикация.

- когато Клиентът или негов представител с действията си нарушава изискванията на действащите нормативни актове, на настоящите Общи условия, застрашава сигурността и правилното функциониране на услугата.

3.10. Банката уведомява Клиента за блокирането на достъпа/извършването на платежни операции и за причините по възможност преди блокирането или в най-краткия възможен срок, освен ако даването на такава информация не е позволено поради

съображения за сигурност или спазването на нормативни изисквания

3.11. При съмнения за несъответствия или несъгласие с трансакция, отразена по сметка, Оправомощеният държател на основната Карта е длъжен да уведоми незабавно Банката, в писмена форма, с попълване на Формуляр за рекламация по образец и депозирането му в офис на Банката, не по-късно от 30 дни от датата на получаване на информацията за извършването им. Информацията може да се получи посредством, извлечение от банковата му сметка, месечно извлечение по банкова и/или кредитна карта, проверка на салдо на банкомат, получено SMS известие за извършена авторизация.

Трансакции, оспорени по-късно, ще бъдат считани за оспорени с неоснователна забава.

3.12. Оправомощеният държател на основната Карта може да депозира оспорване на трансакция за основна и допълнителна карта по описания по-горе начин или други възражения по обслужване на Картата, във всеки офис на Банката.

3.13. Оправомощеният държател се задължава да предоставя всякаква налична документация, във връзка с оспорена от него трансакция ведно с попълнения Формуляр за рекламация, както и допълнителна информация по искане на Банката.

3.14. Оправомощеният държател приема предоставената му от Банката информация и справки като достатъчни доказателства за извършването на трансакция и обстоятелствата, свързани с осъществяването ѝ;

3.15. При възникване на спор относно конкретните условия на покупката на стоки и/или услуги, срокове за доставка, цени, гаранционни условия, застраховки, абонаментни плащания и др., Оправомощеният държател е длъжен да осъществи контакт с търговеца за разрешаването му преди да подаде формуляр за рекламация.

3.16. При невъзможност да бъде постигнато съгласие по спорове по горната алинея и депозиране на писмена рекламация на плащането при Банката, да я окомплектова с пълна информация и документи за доставената поръчка, действащите към момента на възлагане на поръчката Общи условия на търговеца, пълната кореспонденция с търговеца във връзка с поръчката и последвалите опити за уреждане на спора между Оправомощения държател и търговеца. Документите, с които се окомплектова рекламацията, Оправомощеният държател е длъжен да представи с превод на български и/или английски език.

3.17. При несъгласие на Оправомощения държател на основната Карта с решението на Банката относно подадена от него/нея рекламация, спорът може да се отнесе за разрешаване от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и от компетентния български съд.

4. Сигурни плащания в Интернет

4.1. С цел да осигури допълнителна сигурност за Картодържателите при извършване на плащания в интернет, Банката регистрира безплатно всички издадени

Карти за услугата Сигурни плащания в интернет (3D Secure). При всяко плащане в интернет страници на търговци, участващи в 3D Secure програми, Картодържателят потвърждава операцията, като потвържденията могат да бъдат осъществявани чрез въвеждане на специално генерирана еднократна парола, използване на биометрични данни или друго.

4.2. 3D секретен код е личен код на клиент, свързан с определена карта, който се използва за потвърждаване самоличността му при извършване на плащания при Интернет търговци, участващи в програмите 3D SecureCode, с цел повишаване сигурността на разплащането.

4.2.1. Ако плащането се извършва на интернет сайт на търговец, включен в 3D Secure програми, Картодържателят потвърждава операцията в съответствие с изискванията за задълбочено установяване на идентичността на Картодържателя чрез въвеждане на, постоянна парола, еднократна парола, биометрични данни или др.)

4.2.2. Ако Картодържателят дава съгласие за извършване на плащания по инициатива на или чрез търговеца (получателя), се прилага задълбочено установяване на идентичността на Картодържателя.

4.2.3. Ако плащането се извършва в интернет сайт или мобилно приложение, в които Картодържателят предварително е регистрирал картата/те си и съответния търговец участва в програмите на международните картови организации за автоматично обновяване на картовите данни, то Картодържателят няма да е необходимо в случай на подновяване/преиздаване на картата да я регистрира отново в този сайт/приложение, за да продължи да извършва плащания.

4.3. Статичната, постоянна 3D парола за плащания в Интернет се предоставя на хартиен носител заедно с ПИН кода към картата и служи за многократно потвърждение на плащането от страна на Клиента при извършване на онлайн трансакция чрез виртуални терминални устройства ПОС.

4.4 One-time password е цифрен динамичен 3D секретен код, получен чрез безплатно текстово съобщение на мобилния телефон на Клиента по време на онлайн покупка, валиден само и единствено за конкретното плащане. Текстовото съобщение се генерира автоматично от системата в момента на финалното потвърждение на плащането от страна на Клиента при извършване на онлайн трансакция чрез виртуални терминални устройства ПОС.

4.5. Въвеждането на верен статичен и динамичен 3D секретен код (one-time password) има силата на въведен ПИН.

4.6. Всяка трансакция при безлично плащане, потвърдена чрез статичен и динамичен 3D секретен код (one-time password), се приема за осъществена, със знанието, участието и/или съгласието на Клиента.

4.7. Регистрацията на новоиздадени банкови платежни карти за услугата „Сигурни плащания в Интернет“ се осъществява автоматично от страна на Банката и е достъпна след подаване на картата за активиране.

4.8. За коректно осъществяване на услугата, Клиентът е длъжен да предостави на Банката актуален номер на мобилен телефон. За грешно/некоректно подадени данни или отказ от предоставяне на исканата информация от страна на Клиент, Банката не носи отговорност.

4.9. Клиентът е длъжен при промяна на мобилния си номер, предоставен на Банката, незабавно да посети Банката, за да информира писмено за настъпилата промяна.

4.10. Въведеният динамичен 3D секретен код (one-time password) по време на онлайн плащане е еднократен и валиден само за конкретната трансакция, отговарящ на съответния номер на покупка, изписан както на екрана на потребителя, така и в текстовото съобщение, съдържащо динамичния 3D секретен код (one-time password)

4.11. Ако по време на пазаруване, Клиентът въведе три пъти подред грешен динамичен 3D секретен код (onetime password), използването на картата при търговци, поддържащи 3D Secure протокол се блокира. Клиентът следва да се обърне към Центъра за обслужване на клиенти на Токуда Банк, офис на Банката или да заяви отблокиране на динамичния 3D Secure код на предоставената от Банката Клиентска страница.

4.12. Клиентът се задължава да ползва статичния и динамичен 3D секретен код (one-time password) с грижата на добър стопанин, като предприеме всички необходими мерки срещу узнаването и употребата му от други лица, като е длъжен да използва динамичния 3D секретен код (onetime password) единствено и само лично.

4.13. Статичният и динамичният 3D секретни кодове (one-time password) представляват персонална идентификационна характеристика на платежен инструмент и Клиентът има всички задължения за опазването им, отнасящи се както към ПИН от настоящите Общи условия.

4.14. Клиентът е длъжен да не предоставя информация за 3D секретените кодове (статичен и динамичен), независимо от какъв източник и по какъв начин е получено запитването, освен в случаите на осъществяване на плащания в сайтовете на търговци, поддържащи 3D Secure протокол, познат под търговската марка "MasterCard Secure".

4.15. Клиентът е длъжен да уведоми незабавно Банката при получени запитвания за статичния и динамичен 3D секретен код от всякакви източници, начини на комуникация и по всякакви поводи, различни от плащане в сайт на Интернет търговец.

4.16. Банката не носи отговорност за загуби на Клиента, причинени от неправомерно използване на карта за трансакции при Интернет търговци, вследствие узнаване от други лица на предоставените статичен и динамичен 3D секретен код, ако преди да бъде уведомена от Клиента, добросъвестно е изпълнила и осчетоводила наредените с картата и 3D секретните кодове (onetime password) операции.

4.17. Банката не носи отговорност за неполучен от картодържателя SMS със секретен код код за потвърждение в чужбина, при невъзможност на

предоставяне на известието от съответния мобилен оператор.

Раздел VI. ОТГОВОРНОСТИ НА СТРАНИТЕ

1. Общи положения

1.1. Банката не носи отговорност за трансакции, по повод на които се използва съответният платежен инструмент. Клиентът е отговорен за всички свои действия и задължения, произтичащи от използването на платежен инструмент, включително и след прекратяване на Договора.

1.2. Клиентът е длъжен да използва предоставената от Банката карта/и, в съответствие с действащото законодателство, настоящите Общи условия и приложимите специални условия за съответната платежна услуга. Клиентът е длъжен да полага дължимата грижа, като не използва платежния инструмент и не допуска използването му от трети лица за извършване на действия или за постигане на цели, които са забранени със закон или могат да увредят доброто име на Банката.

1.3. В случай на налагане на рестрикции от местни или чуждестранни държавни органи, които възпрепятстват извършването на трансакция и блокират същата, Банката уведомява Клиента незабавно, чрез обаждане на предоставения от него моб. телефон, електронна поща или други начини и му указва необходимото съдействие.

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

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

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

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

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

Банката ще положи необходимите усилия да уведоми Клиента.

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

1.10. Банката не носи отговорност при отказ за извършване на операция с банкова платежна карта поради липса на разполагаема наличност по сметката на Клиента или при недостатъчен разполагаем кредитен лимит.

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

1.12. В случаите, в които Банката отговаря за неточно извършени, грешни или неразрешени операции, за да бъде ангажирана отговорността ѝ, задължително условие е Клиентът да е уведомил без неоснователно забавяне Банката за неточната, грешна или неразрешена трансакция, след като е получил информация за извършването ѝ.

1.12.1. Уведомяване без неоснователно забавяне ще означава в рамките на двадесет и четири часа, считано от момента, в който Клиентът е узнал за извършената, но неразрешена от него трансакция;

1.12.2. Във всички случаи за неоснователно забавяне ще се счита изтичането на повече от 14 (четринадесет) дни от момента, в който Клиентът е получил или съответно е могъл да получи извлечение за движението по сметката си във връзка с ползване на банкова/и карта/и. За момент, в който Клиентът е могъл да получи извлечение, се счита моментът, в който е било изпратено месечното извлечение на посочения от Клиента e-mail адрес или в банков клон, и/или подадена информация чрез изпратен SMS за извършени трансакции.

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

1.14. Банката носи отговорност за вредите, причинени при извършване на неразрешени или неточно изпълнени операции при ползването на платежен инструмент, при условие че Клиентът е изпълнил своите задължения за опазване на персонализираните защитни характеристики на платежния инструмент и задълженията си по точки от 1.2.2 до 1.2.13 от Раздел V.

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

неговите персонализирани защитни характеристики от страна на Клиента:

1.15.1. Клиентът не е спазил изискванията и препоръките на Банката, описани в секция "Сигурност", публикувани в официалната страницата на Банката по отношение на платежни операции, извършени чрез платежни карти, както и настоящите Общи условия.

Клиентът следва да се информира периодично за изменения и допълнения в тези препоръки и да ги спазва;

1.15.2. Клиентът е допуснал узнаване и използване от трето лице на средствата му за електронна идентификация.

1.15.3. Банката не носи отговорност за неосвободена сума от търговец, приемащ плащания с карти инициирани и одобрени от Клиента и резервирани за бъдещи плащания.

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

Неразрешени от Клиента операции

1.16. Клиентът понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от използването на изгубен, откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент, в размер не повече от EUR 50 (петдесет евро), освен когато загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Клиента преди плащането и Клиентът не е действал с цел измама или вредата е била причинена от действие или бездействие на служител на Банката. В случай че неразрешени платежни операции, са причинени от Клиента чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си за опазване на персонализираните защитни характеристики на платежния инструмент и задълженията си по точки от 1.2.2 до 1.2.13 от Раздел V, умишлено или поради груба небрежност, Клиентът понася вредите независимо от размера им.

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

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

1.17.2. В случай че Клиентът докаже пред Банката, че е положил всички разумни усилия да я уведоми за неразрешена от него трансакция, но въпреки това не е

успял, няма да се счита, че той неоснователно се е забавил.

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

1.18. Установяването на умисъл и груба небрежност относно неспазване на указанията на Банката за защита на платежния инструмент може да се осъществи, но не само: чрез международните картови организации (за плащания с карти), пред които е започнала процедура по оспорвано плащане, при разследване на полицейските органи и др.

1.19. Клиентът дава своето съгласие за проучванията по предходната т. 1.18., както и да оказва пълно съдействие за изясняване на проверяваните обстоятелства.

1.20. В случай на неоснователно оспорване от страна на Клиента на трансакции, действително извършени от него, или оспорване на сумата на такива трансакции, Банката има право да прекрати отношенията с Клиента, по отношение на използваната банкова карта, като включително обяви за предсрочно изискуеми вземания към Клиента.

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

а) Клиентът заплаща всички разходи по оспорването; Клиентът заплаща такса за неоснователна рекламация, съгласно Тарифата;

б) При доказване неоснователност на оспорването, възстановената по т. 1.17. сума се дебитира от сметката/кредитния лимит на Титуляря. Ако средствата към момента на дебитиране са недостатъчни, Банката има право да формира дълг под формата на неразрешен овърдрафт, олихвяван с лихвен процент, съгласно Тарифата.

1.21. Банката носи отговорност за настъпили последици при неточно изпълнени инициирани с Карта коректни нареждания на Клиента.

1.21.1. Когато вследствие на неизпълнение или неточно изпълнение от страна на Банката на правилно иницирано с Картата плащане се е стигнало до заверка на сметка с различен Титуляр от посочения в нареждането или липсва такава, Банката възстановява на Клиента сумата по неточно изпълнената или неизпълнена платежна операция до следващия работен ден, след като е била известена от него или е открила грешката, като иницира коригиращ запис до доставчика на платежни услуги на получателя.

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

1.23. Само в случаите, когато е приложимо,

оправомощеният ползвател ще има право да поиска от Банката 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 Оправомощения ползвател стойност с оглед на неговите предходни разходи за подобни операции, условията на рамковия договор и други специфични за случая обстоятелства.

1.23.1. Искането за възстановяване на средства по реда описан по-горе се отправя от Оправомощения ползвател в срок до 56 дни от датата, на която е била задължена сметката му. Оправомощеният ползвател представя на Банката доказателства относно наличието на условията по т. 1.

1.23.2. Банката в срок до 10 работни дни от получаването на искането възстановява на Оправомощения ползвател цялата сума на платежната операция или отказва възстановяването ѝ, като посочва основанията за отказ и органите, пред които Оправомощеният ползвател може да направи възражение, ако не приема изложените основания за отказ.

1.23.3. Възстановяването включва цялата сума по изпълнената платежна операция, като вальорът за заверяване на платежната сметка на Оправомощения ползвател е не по-късно от датата, на която сметката е била задължена със сумата на платежната операция.

1.23.4. За целите на т. 1.23. „б“ Оправомощеният ползвател не може да се позовава на причини, свързани с извършена обмяна на валута, когато е приложен референтният обменен курс, уговорен с Банката.

1.23.5. Оправомощеният ползвател няма право на възстановяване по т.1.23, когато е дал съгласието си за изпълнение на платежната операция директно на Банката и, ако е приложимо, от Банката или от получателя е била предоставена или осигурена на разположение на Оправомощения ползвател информация за предстоящата платежна операция по договорен начин най-малко 28 дни преди датата на изпълнение на платежната операция.

Раздел VII. ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРИ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ

1. Прекратяване на Договор за банкова платежна карта

1. Банката има право да прекрати договорите без предизвестие за една или всички сметки към които има издадени банкови карти на Клиент и да прекрати другите договори за платежни услуги при неизпълнение на задължения, посочени в настоящите Общи условия, конкретния Договор с Клиента или задължения на Клиента, посочени в действащото законодателство, когато тези задължения касаят отношенията между Банката и Клиента. Конкретни основания (но не само) могат да бъдат:

а.) предоставянето от страна на Клиента на неверни, неточни или непълни данни пред Банката, независимо за

какво правоотношение между Банката и Клиента става въпрос;

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

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

2. Договорът се прекратява:

2.1. с писмено предизвестие от Клиента за отказ от преиздаване на картата, подадено един месец преди изтичане срока на валидност на картата;

2.2. по време на срока на валидност на картата, с писмено едномесечно предизвестие (формуляр по образец на банката или молба) от Клиента.

Клиентът връща картата при подаването на Молбата и отговаря за всички трансакции, които са отразени в Банката, независимо дали тяхното финансово представяне в Банката е след датата на прекратяване на Договора.

2.3. в случай на несъгласие с определените от Банката лимити, такси или лихвени условия, съгласно т. 14.24; 14.25 и 14.26 на Раздел IV, като Клиентът е длъжен да върне картата към момента на подаване на уведомлението и издължи всички суми.

2.4. едностранно от Банката – ако Клиентът не се яви да получи нова Карта в срок от 3 /три/ месеца след изтичане на срока на валидност на старата карта или при нарушаване на договорни клаузи или настоящите Общи условия от страна на Клиента;

2.5. при смърт или поставяне под запрещение на Клиента;

2.6. в други случаи, предвидени в закона.

2.7. При прекратяване, на договора съгласно някоя от изброените хипотези в чл. 2. от този Раздел Банката има право да блокира и изиска обратно картата.

2.8. При прекратяване или разваляне на Договора Клиентът е длъжен да погаси всички дължими суми към Банката.

2.9. В случай, че към момента на подаване на искане за закриване на карта от страна на Клиента има не приключила процедура по оспорване на трансакции със съответния платежен инструмент, договорните правоотношения се прекратяват след приключване на процедурата.

При прекратяване по реда на чл. 1. от настоящия Раздел Банката информира Клиента, с което му дава разумен срок за разпореждане с останалите наличности по сметките и връщане на картите, собственост на Банката.

3. Ред за осъществяване на комуникация между страните

3.1. Комуникацията между страните ще се извършва на български език.

3.2. Банката в изпълнение на законово изискване на основание чл.62 (1) от ЗПУПС ще уведомява ползвателя на платежни услуги/клиенти за предстоящи промени по рамковия договор, като за това ще използва посочените от клиента в искането за откриване на платежна сметка канали за комуникация. Всички съобщения и уведомления се извършват в писмена форма, изпращат се по електронен път на посочен електронен адрес на

всяка от страните, на хартиен или друг дълготраен носител, а в извънредни случаи по телефон или чрез SMS.

3.3. Клиентът носи отговорност, в случай, че не е уведомил своевременно Банката за промяна на адреса/канала за комуникация и съответно изпратени известия от Банката на неактуален адрес, се прилагат към досието на клиента и се считат за надлежно връчени.

3.4. Настоящите Общи условия и Тарифите на Банката (в частта им, приложима за съответния платежен инструмент) се предоставят на дълготраен носител на Клиента преди сключване на Договор за издаване на платежен инструмент, както и при поискване от негова страна.

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

3.6. На електронния адрес на ТОКУДА БАНК ЕАД www.tokudabank.bg; на специално обособено информационно поле по всяко време са достъпни Общите условия, Тарифите на Банката и всяка друга информация, свързана с платежните инструменти, важна за Клиента.

3.7. При подписване на Договора за съответния платежен инструмент или услуга, Клиентът декларира, че са му предоставени настоящите Общи условия и Тарифата на Банката за такси и комисионни, запознал се е с тях и е взел информирано решение за сключването на Договора.

3.8. Банката полага дължимата грижа да уведомява Клиентите за всички промени в тези Общи условия и Тарифите относно условията за извършване на разплащания, в срок не по-късно от два месеца преди влизане в сила на промените по един или няколко от посочените начини в Раздел VII чл.3.2.

3.9. Промените влизат в сила на датата, посочена в обявлението на Банката, и се отнасят до всички ползватели на платежни услуги на ТОКУДА БАНК ЕАД. В случай на несъгласие с промените, Клиентът има право да уведоми писмено Банката и да прекрати рамковия договор или

Договора за съответния платежен инструмент по всяко време преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.

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

3.11. По своя преценка Банката може да изпраща на Оправомощения държател на посочения от него в искането за издаване на банкова/кредитна карта за физически лица адрес, допълнителна информация относно определен вид платежни операции, извършвани с Картата, както и да прилага към нея рекламни съобщения за промоции, продукти и услуги, предлагани от Банката и от търговци, приемащи плащания с Карти.

Индивидуална информация – извлечения за операции с платежни инструменти

3.12. Клиентът има достъп до индивидуалната информация за операции с платежен инструмент по електронна поща на посочен от Клиента валиден адрес за електронна поща и/или получаване на хартиен носител в клон на Банката.

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

3.12.2. Ако Клиентът 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 Клиента за които това е договорения начин на уведомяване ще се считат за получени, ако са получени лично, изпратени по пощата с обратна разписка или доставени чрез куриер с потвърждение за получаването им. .

3.12.3. Извлечение при поискване може да бъде получено във всеки офис на Банката.

3.12.4. Информация за извършени трансакции за текущ период може да се получи и чрез Центъра за обслужване на клиенти на Токуда Банк ЕАД, съгласно настоящите Общи условия. Банката предоставя най-малко веднъж годишно при поискване в офис на Банката от страна на Клиента отчет за всички начислени такси и комисионни свързани с ползването на платежния инструмент.

3.13. Банката изпраща уведомление за наличие на ново извлечение по банкова или кредитна карта, без да се изисква допълнителна заявка за това. Уведомленията се изпращат на посочен от клиента електронен адрес.

3.14. Всеки Клиент може да получава справка за извършените 5(пет) последно извършени с карта трансакции на банкомат (АТМ), с обаждане в Центъра за обслужване на клиенти на Токуда Банк ЕАД, или при поискване в Банката. Извлечения не се изпращат, ако картата е била неактивна или по нея няма задължения.

3.15. Комуникацията между страните по тези Общи условия е насрещна и взаимна, с оглед на което на Клиентът се предоставя възможността периодично да се осведомява за промените или новите моменти в платежните услуги, които Токуда Банк предлага чрез сайта на Банката, в клоновата мрежа или чрез други канали ползвани от Банката за предоставяне на информация.

3.16. Клиентите, които са предоставили свой електронен адрес, получават информация за използваните от тях продукти и услуги, както и актуална информация за други предлагани от Банката продукти и услуги. Всички съобщения във връзка с платежни продукти и услуги, изпратени от Банката до Клиента на предоставения от

него на Банката електронен адрес, се считат за надлежно връчени.

Раздел VIII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ С БАНКОВИ КАРТИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ ДОСТАВЧИКА.

1. Електронни известия, ползване на услуга SMS известяване (в сила от 01.01.2022 г.)

1.1. „Токуда банк“ ЕАД осигурява 24-часов сервиз за уведомяване на картодържателите чрез SMS съобщения, за авторизации по банкови карти, както и за друга информация, свързана с използването на банковата им карта.

1.2. Единствено за изпратените от банката SMS-и с информация за непогасени в срок задължения на картодържатели, ползващи кредитни карти с банков кредит се дължи такса, съгласно Тарифата за такси и комисионни на Банката, с която с подписване на искането за издаване и ползване на кредитна карта с кредит (овърдрафт), картодържателят заявява, че е запознат предварително и приема прилагането ѝ в отношенията си с Банката.

1.3. В SMS съобщенията се съдържат дата и час на авторизацията, информация за терминала (АТМ или ПОС, банката, обслужваща терминално устройство АТМ или име и адрес на търговеца, ползващ терминално устройство ПОС) и сума във валута на авторизацията;

1.4. Регистрацията на всички издадени и новоиздавани банкови платежни карти за услугата „SMS известяване“ се съществява автоматично от страна на Банката. **За всички новоиздадени карти „SMS известяване“ е активно след активиране на картата.**

1.5. За коректно обслужване на услугата, Оправомощеният държател на основна и/или допълнителна карта е длъжен да предостави на Банката актуален номер и оператор на мобилен телефон. За грешно/некоректно подадени данни или отказ от предоставяне на исканата информация от страна на Клиент, Банката не носи отговорност.

1.6. Промяна на данните, предоставени от Клиента с попълване на първоначалното искане за услугата SMS-известяване се извършва с попълване на формуляр по образец на банката от страна на Клиента.

1.7. Оправомощеният държател на основна и/или допълнителна карта може по всяко време да се откаже да ползва услугата SMS-известяване, като за целта попълни и подаде формуляр по образец на банката в избран от него офис на Банката.

1.8. Ползването на услугата SMS-известяване може да бъде прекратено едностранно от Банката в следните случаи:

1.8.1 При неизпълнение на задълженията по настоящите Общи условия от страна на клиента;

1.8.2. при закриване и/или блокиране на карта/ти и/или сметките на Оправомощеният държател на основна карта.

1.9. Банката не носи отговорност в случай, че съответният доставчик на услугата не осигури предаването или не предаде в срок SMS-известие, както и в случаите, когато поради обстоятелства, независещи от Банката (липса на връзка с интернет, липса на покритие на мобилната

мрежа, временно спиране на електрозахранване и/или други бедствия или форсмажорни обстоятелства), SMS-известията не бъдат получени от Оправомощеният държател на основна и/или допълнителна карта/и.

1.10. Банката не носи отговорност за погрешно подадени от клиента мобилни номера и/или номера на банкови сметки и/или карти.

1.11. При закъснение или липса на извършване на услугата SMS-известяване, независимо от причината за това, Банката не носи отговорност за съответната услуга. Ползвателят на услугата SMS-известяване не може да претендира каквито и да е други щети или пропуснати ползи.

1.12. Банката не носи отговорност за действията на Оператора, Мобилния оператор, БОРИКА АД или Мастеркард, извършени в изпълнение на предлаганите от тях услуги, както и за изпращане на повече от едно SMS съобщение за една трансакция към Клиент;

1.13. За изпращането на SMS съобщения свързани с непогасяване в срок на задължения на картодържателя, произтичащи от използването на картата/те, издадена/ни от Банката с предварително договорен кредитен лимит се дължи такса, съгласно Тарифата за такси и комисионни на Банката.

1.14. Банката си запазва правото да изпраща определен от нея брой безплатни SMS съобщения на заявления от картодържателя пред Банката номер на мобилен телефон за трансакции с банкови карти, като картодържателят има право по всяко време да се откаже от получаването им, като заяви отказ в клон на Банката. Със заявяване на отказ от получаване на SMS съобщения се прекратява изцяло ползването на услугата „Електронни известия“.

2. Услуга “Отложено плащане” по кредитни карти

2.1. Условия за ползване на услугата:

2.1.1. Токуда Банк ЕАД предоставя възможност на притежателите на кредитни карти с разрешен от банката кредит (издаваните банкови карти със собствени средства не се ползват от услугата) да се възползват от услугата отложено плащане по кредитна карта, като за целта е необходимо клиентите да попълнят и подадат в избран от тях банков офис Декларация по образец на Банката.

2.1.2. Необходимо е клиентът, който желае да ползва услугата да отговаря на долу изброените условия:

а) да е ползвал кредитната си карта за покупки и/или теглене от АТМ към датата на заявяване на услугата;

б) редовно да е погасявал дължимите месечни погасителни вноски (“МПВ”) и да няма просрочени задължения към Банката към датата на заявяване на услугата. В случай, че МПВ от предходен отчетен период не е погасена до/или на датата за погасяване, услугата няма да може да се заяви.

2.1.3. За ползването на услугата отложено плащане клиентите не дължат допълнителни такси на Банката.

2.2. Характеристики на услугата “отложено плащане” по кредитни карти:

2.2.1. Услугата “отложено плащане” може да бъде ползвана от клиента всяка каледна година 2 /два/ пъти в годината, но не в 2 /два/ последователни месеци и при условие, че клиентът няма просрочени задължения към банката по кредитната карта, докато картата е активна.

2.2.2. За клиентите, заявили ползване на услугата “отложено плащане” лихвените условия не се променят и оставят такива, каквито са уговорени от страните, в сключения между страните договор за издаване на кредитна карта.

2.2.3. За извършените покупки през месеца, в който има заявено отложено плащане от картодържателя ще важи гратисен период.

2.2.4. В месечните извлечения на картодържателите, които се възползват от услугата “отложено плащане” посочената сума на МПВ дължима на датата за погасяване ще бъде със стойност „0“ за месеца, в който е в сила на услугата “отложено плащане”. Данните за погасяване на дължима МПВ ще присъстват в следващото месечно Извлечение.

2.2.5. Отказ от заявената услуга “отложено плащане” може да бъде извършен от картодържател чрез писмено заявление, подадено от него в офис на Банката, но само в периода от 16-то до 30-число на месеца, в който е подадена декларацията за ползване на тази услуга.

Раздел IX. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

1. За промени в настоящите Общи условия Банката следва да уведоми Клиента, в срок не по-малко от два месеца преди датата, на която промените влизат в сила, чрез съобщения в офисите на „ТОКУДА БАНК“ ЕАД, както и чрез един или няколко от посочените способи в Раздел VII, чл.3.2. на настоящите Общи условия

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

3. С подписването на настоящите Общи условия Клиентът декларира, че:

3.1. Банката му е предоставила предварително в достатъчен срок преди подписването, проекта на договор и същият се е запознал с условията му, както и с настоящите условия, включително с цялата съдържаща се в Общите условия предварителна информация по чл.60 от ЗПУПС;

3.2. е запознат с правото на Банката да променя едностранно условията по настоящите Общи условия и съответния договор, който е сключен между страните, като уведоми Клиента съобразно законоустановения ред в срок от 2 (два) месеца преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила.

3.3. Клиентът има право да приеме или отхвърли измененията в Общите условия. В случай, че не е съгласен с предлаганите промени, той следва да заяви това пред

Банката преди датата, на която е предвидено промените да влязат в сила, без да носи отговорност за разноски и обезщетения. Липсата на изявление в този срок се счита за съгласие и е основание за Банката да прилага новите условия в отношенията си с Клиента.

Раздел X. ЛИЧНИ ДАННИ

1. Банката, в качеството си на администратор на лични данни, обработва предоставените ѝ лични данни в съответствие със Закона за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) и Политиката на „ТОКУДА БАНК“ ЕАД за защита на личните данни. С подписването на договор за откриване на сметка и издаване на карта, включително услугите на Центъра за обслужване на клиенти на ТОКУДА БАНК ЕАД, Клиентът декларира, че: Банката му е предоставила информация по чл.13 от Общия регламент относно защитата на данните и как да се свърже с длъжностното лице по защита на личните данни на Банката:

1.1. за категорията лични данни и какви са правата му във връзка с обработването и защитата на личните му данни и как да ги упражни, в т.ч. информацията относно правото му да получи достъп до данните, отнасящи се до него, обработвани от Банката и за техния източник, в случай, че не са събрани от клиента; правото му да поиска от Банката да заличи, коригира или ограничи обработването на негови лични данни, обработването на които е неточно или незаконосъобразно; правото на преносимост на личните му данни; правото му да възрази срещу обработване на личните му данни; правото му да оттегли предоставеното от него съгласие за обработване на личните му данни за определени цели, както и за правото му на жалба пред Комисията за защита личните данни в качеството ѝ на надзорен орган по смисъла на Общия регламент относно защитата на данните;

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

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

1.4. за целите, за които Банката обработва неговите лични данни; както и за правото на Банката да обработва личните му данни и след прекратяване на предоставянето на платежни услуги, когато това е необходимо за изпълнение на нормативно установено задължение на Банката или защита на нейни законни интереси и в други допустими от закона случаи.

1.5. за получателите, на които личните му данни могат да бъдат разкрити впоследствие в т.ч., но не само: държавни и общински органи и институции, съдебни изпълнители, други физически или юридически лица или друга структура, с оглед изпълнение на права и задължения на Банката във връзка със сключения Договор; застрахователи и

застрахователни посредници; лица, с които Банката е сключила договор за съвместно създаване или предоставяне на услуги/продукти; възложила е действия по издаване на банкови карти; външни контактни центрове във връзка с предоставяни от Банката банкови услуги/продукти; лица с които Банката е в договорни отношения относно прехвърляне на вземанията си;

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

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

2. При избор на опция за плащане с биометрични данни, по т.4.2.1 на раздел V от настоящите Общи Условия, Банката няма да обработва и да има достъп до биометрични данни на Клиента и в тази връзка не носи отговорност, съгласно изискванията за обработване на биометрични данни, предвидени в действащото законодателство относно защитата на данните.

Записване на разговори с Клиент

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

Раздел XI. ВЪЗРАЖЕНИЯ И УРЕЖДАНЕ НА СПОРОВЕ С КЛИЕНТИ

Общи положения

1. Всеки Клиент може да подаде възражение/жалба във връзка с ползването на платежния инструмент /банкова карта/ по най-удобен начин за него: а) във всеки офис на ТОКУДА БАНК; б) през сайта на Банката; в) на Деловодството в Централата на Банката; г) на посочения на гърба на картата телефон за връзка с Банката.

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

3. В седемдневен срок Банката отговаря по начина, посочен от Клиента, или осведомява Клиента за срока, в който ще получи отговор, който не може да надвишава 35 работни дни от получаване на жалбата, в случаите, когато е налице фактическа или правна сложност, като например - събиране на информация от платежни институции или трети лица,

започнало наказателно производство по разглеждания случай и други.

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

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

6. Всички отношения между Оправомощения държател и Банката, които не са уредени с настоящите Общи условия или с Договора за платежна карта, се уреждат от Закона за платежните услуги и платежните системи, Наредба №3 на БНБ от 18.04.2018 г. за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, както и от други относими норми на действащото българско законодателство.

Раздел XII. ДРУГИ УСЛОВИЯ

1. Считано от **01.07.2023г.** Банката преустановява издаването на дебитна карта Maestro.

2. При подновяване на дебитните карти от горепосочения вид, чиито пластики са издадени преди тази дата, както и при преиздаването им в случаите, предвидени в настоящите Общи условия, същите се преиздават/подновяват съответно като банкова карта MasterCard с нов номер и нов ПИН код. Клиентът подписва нов Договор за издаване и обслужване на банкови карти MasterCard.

3. Считано от **01.07.2023г.** Банката стартира предлагането на нов продукт - банкова карта Mastercard ДЗЕН.

4. Mastercard ДЗЕН е банкова карта с кредитен БИН, която се обслужва от разплащателна сметка със собствени средства на Клиента.

5. Настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката на български език. За улеснение на Клиентите, по тяхно желание Банката може да ги предостави на английски език, като при противоречие между текстовете на български и английски език, водещ и меродавен е българският език.

Настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката с решение по Протокол №877/23.07.2020 г. и влизат в сила от 01.10.2020 г., като отменят действащите до тази дата Общи условия на Токуда Банк ЕАД за издаване и ползване на банкови карти на физически лица и предоставяне на платежни услуги чрез използване на банкови карти като електронни платежни инструменти, и заедно с Тарифата за таксите и комисионите на Токуда Банк ЕАД за физически лица са неразделна част от всеки един сключен от Банката договор и изменения към него, който препраща към настоящите ОУ и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ, като се прилагат доколкото в конкретния договор не е уговорено друго.

Изменения в настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката с решение по Протокол №950/17.12.2021 г. и влизат в сила от 01.03.2022 г. и заедно с Тарифата за таксите и комисионите на Токуда Банк ЕАД за физически лица са неразделна част от всеки един сключен от Банката договор и изменения към него, който препраща към настоящите ОУ и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ, като се прилагат доколкото в конкретния договор не е уговорено друго.

Допълнения и изменения в настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката с решение по Протокол №1023/06.06.2023 г. и влизат в сила от 01.07.2023 г. и заедно с Тарифата за таксите и комисионите на Токуда Банк ЕАД за физически лица са неразделна част от всеки един сключен от Банката договор и изменения към него, който препраща към настоящите ОУ и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ, като се прилагат доколкото в конкретния договор не е уговорено друго.

Допълнения и изменения в настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката с решение по Протокол №1058/27.03.2024 г. и влизат в сила от 29.05.2024 г. и заедно с Тарифата за таксите и комисионите на Токуда Банк ЕАД за физически лица са неразделна част от всеки един сключен от Банката договор и изменения към него, който препраща към настоящите ОУ и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ, като се прилагат доколкото в конкретния договор не е уговорено друго.

Допълнения и изменения в настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката с решение по Протокол №1099/28.01.2025 г. и влизат в сила от 31.03.2025 г. и заедно с Тарифата за таксите и комисионите на Токуда Банк ЕАД за физически лица са неразделна част от всеки един сключен от Банката договор и изменения към него, който препраща към настоящите ОУ и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ, като се прилагат доколкото в конкретния договор не е уговорено друго.

Допълнения и изменения в настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет на Банката с решение по Протокол №1146/09.12.2025 г. и влизат в сила от 01.01.2026 г. и заедно с Тарифата за таксите и комисионите на Токуда Банк ЕАД за физически лица са неразделна част от всеки един сключен от Банката договор и изменения към него, който препраща към настоящите ОУ и се разглеждат в тяхната цялост като единен документ, като се прилагат доколкото в конкретния договор не е уговорено друго

Дата

.....
Име, Презиме, Фамилия

.....
Подпис на клиента

.....
Подпис на служител на банката