

**I. Общи положения**

1. Настоящите „Общи условия за „Интернет банкиране“ на „Токуда Банк“ АД“, (наричани за краткост „Общите условия“), регламентират реда, сроковете и условията, при които „Токуда Банк“ АД (Банката) предоставя банкови и платежни услуги през системата за „Интернет банкиране“ на Банката, както и взаимоотношенията между Банката и ползвателите на банкови и платежни услуги (Клиент/Клиенти). Общите условия регламентират и отношенията между Банката и упълномощените лица от Клиента (Потребител/Потребители) да го представляват пред Банката, във връзка с ползването на банкови и платежни услуги през системата за „Интернет банкиране“.

2. Общите условия са приети на основание Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), Наредба №3 от 18 април 2018г. на Българска народна банка за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти (Наредба №3 на БНБ), Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУ), Указанията на БНБ и действащото българско законодателство.

3. Общите условия за предоставяне на платежни услуги на „Токуда Банк“ АД или съответните условия на Банката за конкретен вид платежна сметка, към която Клиентът изявява желание да бъде включена услугата „Интернет банкиране“, са неразделна част от настоящите Общи условия.

4. Преди да му бъде предоставен достъп до „Интернет банкирането“, Клиентът трябва да се запознае с настоящите Общи условия, Препоръките за сигурност, Потребителското ръководство за „Интернет банкиране“, съответно приложимите Общи условия на „Токуда Банк“ АД за предоставяне на платежни услуги или другите условия на Банката, приложими за съответния вид платежна сметка и Тарифата таксите и комисионите, които „Токуда Банк“ АД прилага в своята дейност („Тарифата“), публикувани на Интернет страницата на Банката <http://www.tokudabank.bg/>.

5. За целите и нуждите на настоящите Общи условия термините, използвани по-нататък, имат следното значение:

**„Интернет банкиране“ („ИБ“)** е електронно банково обслужване, чрез информационна система на Банката, чрез която Банката предоставя на Клиента/Потребителя банкови и платежни услуги, достъпна в Интернет на адрес <https://rbank.tokudabank.bg>.

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

**„Потребител“** е лице, упълномощено от Клиента да го представлява пред Банката, при ползване на банкови и платежни услуги през системата за „Интернет банкиране“ на Банката.

**„PUK1“ - Персонален уникален код** е уникален 4 разряден идентификационен цифров код, който се използва в „Интернет банкирането“ на Банката от Клиента или Потребителя за отключване на потребителската сесия при блокиране поради некоректен изход от системата.

**„ТАН – Транзакционен Авторизационен Номер“** е уникален, еднократно използваем 6-разряден цифров код, получен по електронно съобщение, изпратено на мобилен телефон („sms“), който се използва в „Интернет банкирането“ на Банката от Клиента или Потребителя за подписване или изпращане на платежни и неплатежни документи към Банката. Изпратеният ТАН по sms е валиден за ограничен период от време и може да бъде използван само веднъж. В отношенията помежду си Банката и Клиентът или Банката и Потребителят приемат, че **ТАН по sms** е усъвършенстван електронен подпис и като такъв се съгласяват, че ще го признават като саморъчен подпис в отношенията помежду си.

**„ОКЕП – Облачният квалифициран електронен подпис“** – усъвършенстван електронен подпис по силата на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, който е създаден от устройство за създаване на квалифициран електронен подпис и се основава на квалифицирано удостоверение на електронни подписи. Облачният квалифициран електронен подпис /ОКЕП/ измества познатия квалифициран електронен подпис от смарт карта на отдалечена сървърна платформа, като запазва правната сила на квалифицирания електронен подпис. В отношенията помежду си Банката и Клиентът или Банката и Потребителят се съгласяват, че ще признават ОКЕП като саморъчен

подпис. Банката работи с облачни квалифицирани подписи, издадени от БОРИКА АД.

**„Платежни услуги“** са услугите по смисъла на чл.4 от ЗПУПС.

**„Платежно нареждане“** е всяко нареждане от Клиента към Банката, с което се разпорежда изпълнението на платежна операция.

**„Платежен инструмент“** е персонализирано/персонализирано устройство/устройства и/или набор от процедури, договорени между Клиента и Банката и използвани от Клиента/Потребителя с цел подаване на платежно нареждане.

**„Платежна сметка“** е сметка, водена на името на Клиента на Банката, използвана за изпълнението на платежни операции.

6. Банката, Клиентът и Потребителят се уговарят и се съгласяват да признават в отношенията помежду си, че ТАН по sms, с които се подписват електронни платежни и неплатежни документи от страна на Клиента или Потребителя, имат стойността на саморъчен подпис и че подписаните електронни документи от страна на Клиента или Потребителя са надлежно попълнени, валидни и подписани оригинални документи, обвързващи страните.

**II. Същност и обхват на услугата**

7. За нуждите на ползване на услугата „ИБ“, Банката и Клиентът/Потребителят приемат следните средства за електронна идентификация и авторизация: потребителско име и парола, PUK1, ТАН по sms и ОКЕП.

8. Обслужването на Клиенти чрез „Интернет банкиране“ включва следните услуги:

**Активно банкиране:** Дистанционно извършване на следните операции, при спазване изискванията на действащото законодателство:

- а) плащания в лева или в чуждестранна валута в страната и чужбина;
- б) безкасова покупко-продажба на валута;
- в) заявки за теглене на суми на каса;
- г) директен дебит (незабавно инкасо);
- д) съобщения свободен текст - възможност за комуникация между Клиента и Банката, включително за изпращане на инструкции в свободен текст към Банката

- е) откриване на депозитни сметки (това е възможност само за клиенти на Банката, които първоначално са били идентифицирани по предвидения в закона ред при посещение на офис на Банката);
- ж) погасяване на кредитни задължения;

**Пасивно банкиране:** Получаване на следната оперативна и справочна информация:

- з) актуални салда по сметки;
- и) движения по сметки;
- й) наредени плащания за деня и по периоди;
- к) получени плащания за деня и по периоди;
- л) справка по кредити/кредитни карти - задължения към Банката по кредити (актуален погасителен план, актуално състояние по кредита) и по кредитни карти (месечна погасителна вноска, пълна погасителна вноска)

Банката си запазва правото да усъвършенства и променя по всяко време обхвата на услугите, предлагани през системата за „Интернет банкиране“, да променя средствата за автентификация, с които се подписват и изпращат документи към Банката (парола, потребителско име, PUK1, ТАН по sms), да ограничава или спираща достъпа до системата на Клиента/Потребителя, в случаите на промени в нормативната уредба, от съображения за сигурност и други. За всички настъпили промени Банката уведомява Клиента чрез поставяне на съобщение в салоните на Банката или изпращане на електронно съобщение, или оповестяване на новите документи на Интернет страницата на Банката, или по друг подходящ начин.

**III. Условия за работа**

9. Достъп до „Интернет банкирането“ на „Токуда Банк“ АД може да има всеки Клиент, който има платежна сметка в лева или чуждестранна валута, открита в Банката.

10. За работа със системата „Интернет банкиране“ Банката препоръчва да се използва:

- а) Операционна система: MS Windows 7,8,10;  
б) Браузър: Internet Explorer 11, Edge, Google Chrome, Firefox, Safari.

11. Облачният квалифициран електронен подпис може да се използва от всяко мобилно устройство с операционна система iOS (версия 8.0 или по-висока) и Android (версия 5.1 или по-висока), с достъп до Интернет, посредством приложението **B-Trust Mobile** и портала **My B-Trust** за подписване през персонален компютър.

#### IV. Регистрация и право на достъп

12. Достъп до системата „Интернет банкиране“ на Банката се предоставя след подадено изрично писмено Искане за регистрация/промяна на услугата „Интернет банкиране“ от страна на Клиента пред служител на Банката.

13. Клиентът може да упълномощи един или повече Потребители, които ще могат от негово име и за негова сметка да оперират посредством системата за „Интернет банкиране“ с неговите сметки в Банката. За тази цел в Исканията за регистрация/промяна се посочват Потребителите, както и техните права да представляват Клиента. Потребители с право да се разпореждат със сметките на Клиента могат да бъдат само лица, които са изрично упълномощени от Клиента с нотариално заверено или издадено при условията на Банката пълномощно (и с представеното такова в Искането), и същите са представени в Банката.

14. При представяне на Искането за регистрация/промяна, Клиентът и/или упълномощените от него Потребители трябва да посочат средство за подписване и изпращане на документи към Банката – ТАН по sms или ОКЕП. При избор на ТАН по sms, Клиентът и/или упълномощените от него Потребители трябва да посочат валиден номер на мобилен телефон за получаване на ТАН, с който се подписват и изпращат документи към Банката. Клиентът/Потребителят се задължава при промяна на мобилния номер да уведоми Банката. Ако Клиентът/Потребителят е променил номера на мобилния си телефон или е посочил неверен или грешен такъв, то всички съобщения, изпратени на посочения номер на мобилен телефон, се смятат за валидно получени от него.

15. Банката регистрира Клиента и упълномощените от него Потребители в системата за „Интернет банкиране“, в рамките на 3 (три) работни дни, след като са изпълнени всички изисквания за идентификация и предоставяне на достъп. Банката предава лично на Клиента или на упълномощените от него Потребители: потребителско име, парола и в случай че са приложими, PUK1.

16. След регистрация и активиране на достъп до „Интернет банкирането“, Клиентът/Потребителят получава достъп до всички сметки, описани в Искането за регистрация/промяна на услугата „Интернет банкиране“, в съответствие с първоначално зададените права на достъп. Достъп до информация за карта се получава само ако е заявен достъп до банковата сметка, обслужваща картата.

17. Правата за достъп в системата за „Интернет банкиране“, респективно промяната по отношение на правата, се определят в Искането. Всички новооткрити сметки, за да бъдат достъпни през системата за „Интернет банкиране“, трябва да бъдат добавени в Искането за регистрация/промяна; при откриване на депозит през „Интернет банкирането“, Клиентът/Потребителят автоматично получава права за достъп до депозитната сметка.

18. Достъпът до системата за „Интернет банкиране“ на Банката се осъществява чрез едновременното въвеждане на потребителско име и парола, едновременно въвеждане на потребителско име, парола и ТАН по sms или едновременно въвеждане на потребителско име, парола и ОКЕП. Подписването и изпращането на платежни и други електронни документи изисква въвеждане на ТАН, получен по sms или подписване с ОКЕП посредством приложението **B-Trust Mobile**/портала **My B-Trust**. Въвеждането на ТАН има силата на правно валидно волеизявление, подписано със саморъчен подпис. Банката и Клиентът/Потребителят се съгласяват, че подписването с ОКЕП има силата на правно валидно волеизявление, подписано със саморъчен подпис.

19. За да използва **ОКЕП**, Потребителят трябва да го регистрира в Интернет банкирането си, в меню „Настройки/Регистрация за SCA чрез B-Trust“ При регистрация е

необходимо да се попълнят полета „PROFILEID“ и „OTP“, чиито стойности се взимат от мобилното приложение **B-Trust Mobile**.

#### V. Права и задължения на Клиента

20. Клиентът/Потребителите на услуги, чрез системата за „Интернет банкиране“, имат следните права:

а) да ползват предлаганите от системата за „Интернет банкиране“ услуги по своя преценка и в зависимост от своите нужди при спазване разпоредбите на действащото законодателство;

б) да нареждат банкови операции за плащания до размера на наличните средства и лимит на посочените в Искането за регистрация/промяна сметки;

21. Клиентът и Потребителите имат следните задължения:

а) да спазват настоящите Общи условия, Препоръките за сигурност, Потребителското ръководство за „Интернет банкиране“ и Общите условия за предоставяне на платежни услуги на Банката, съответно другите условия на Банката, приложими към съответния вид платежна сметка, налични на Интернет страницата на Банката <http://www.tokudabank.bg/>;

б) да следят за правилното изпълняване на направените от тях нареждания и да сигнализират при забелязването на неточности при изпълнението им от страна на Банката;

в) да уведомят Банката писмено, в рамките на два работни дни, като представят необходимите документи за отразяване на промяната в Банката за: промяна в учредителните актове и адреса на фирмата; промяна на данни, обстоятелства и факти, касаещи лицата, имащи право и/или упълномощени да се разпореждат със сумите по банковите сметки, чрез системата за „Интернет банкиране“; номерата на мобилните телефони за получаване на ТАН по SMS. Промените имат сила по отношение на Банката от момента на получаване на писменото уведомление;

г) да съхраняват надлежно и да използват само лично потребителското име и парола, PUK1, ТАН, потребителското приложение за подписване с ОКЕП B-Trust Mobile/портал **My B-Trust**, да предприемат необходимите мерки срещу узнаването им от трети неототоризирани лица;

д) да уведомят незабавно Банката, в случай на кражба, загубване, отнемане или неразрешена употреба на средствата за достъп, идентификация и оторизация (парола, потребителско име, PUK1, ТАН по sms, мобилен телефон, посочен за получаване на ТАН по sms, ОКЕП);

е) да опазват в тайна и осъществяват необходимия контрол, който да не позволява узнаването от трети неототоризирани лица на средствата за достъп, идентификация и оторизация (парола, потребителско име, PUK1, ТАН по sms, ОКЕП). В случаи на злоупотреби по предходното изречение, последствията от това са за сметка на Клиента. В случай че със свое действие или бездействие Клиентът/Потребителят допусне узнаване на персонализираните защитни характеристики на средство за достъп от трето лице, се счита, че той е действал умишлено, като Банката не носи отговорност за неправомерните действия на трети лица, извършени чрез неототоризиран достъп до системата за „Интернет банкиране“ на Банката.

22. Клиентът/Потребителят декларират, че следните случаи представляват груба небрежност и неизпълнение на задълженията по чл. 75 от ЗПУПС:

а) Когато поради неспазване на Препоръките за сигурност и Потребителското ръководство за „Интернет банкиране“ от Клиента/Потребителя, трето лице придобие пароли, потребителски имена, PUK1, ТАН за достъп, ОКЕП, подписване и изпращане на платежни документи;

б) Когато Клиент/Потребител не е използвал „Интернет банкирането“ на адрес <https://rbank.tokudabank.bg>, а е използвал „фishing адрес“;

в) Когато платежен или друг електронен документ е подписан и изпратен през системата за „Интернет банкиране“ от компютър, под контрола на Клиента/Потребителя, „заразен“ с вирус, шпионски софтуер или по друг компрометиран начин;

г) други посочени от закона случаи.

23. Клиентът носи цялата отговорност за контрола върху сигурността и достоверността на извършените операции през системата за „Интернет банкиране“, както и за настъпилите последици от неправилното съставяне и изпълнение на платежните документи. За неточно изпълнени електронни документи, както и за

За Банката:.....

За Клиента:.....

За Потребителя:.....

извършени операции през системата за „Интернет банкиране“, които не са разрешени, Клиентът/Потребителят се задължава незабавно да уведоми Банката.

#### **VI. Права и задължения на Банката**

24. Банката има следните права:

а) да блокира използването на услугата при наличието на обективни причини, свързани с/със:

- сигурността на „Интернет банкирането“;
- съмнение за неоторизиран достъп до „Интернет банкирането“;
- употреба на „Интернет банкирането“ с цел измама;
- в други случаи, съгласно закона или вътрешните правила на Банката.

В тези случаи възможно най-бързо Банката уведомява Клиента за блокиране на достъпа и за причините, наложили блокирането, освен ако даването на такава информация не е ограничено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, пречатващи информирането на Клиента;

б) да блокира достъпа на Клиента/Потребителя при получаване на писмено искане от него, без да се налага посочване на конкретна причина. Искането може да бъде представено в офис на Банката, изпратено по електронна поща на адрес: info@tcebank.com или изпратено от системата за „Интернет банкиране“. Банката обработва полученото писмено искане в рамките на работното си време;

в) при извършване на плащания да не контролира законосъобразността на сделките, освен ако с нормативен акт или вътрешни правила е предвидено друго;

г) да събира служебно от сметките на Клиента такси и комисиони, дължими за извършените услуги, съгласно Тарифата на Банката;

д) да променя условията, таксите и комисионите при ползване на услугите от Клиента, за което го уведомява предварително по съответния ред;

е) да постави ограничения за изпълнението на регистрираните нареждания от Клиента, съобразно законовите норми и вътрешни правила за сигурност на Банката;

ж) да не изпълнява нареждане на Клиента при липса на достатъчна разполагаема наличност по сметките му за наредената сума и таксите и комисионите на Банката или когато нарежданията за плащане са в противоречие с действащите нормативни разпоредби;

з) да променя вида и съдържанието на предоставената справочна информация, касаеща движението по платежните сметки, по обхват и начин, непроменящи характера на предлаганите услуги в „Интернет банкирането“.

25. Банката има следните задължения:

а) да предоставя на Клиента/Потребителя системата „Интернет банкиране“ с параметри, посочени в настоящите Общи условия;

б) да изпълнява нарежданията на Клиента в рамките на сроковете, посочени в Общите условия за предоставяне на платежни услуги на Банката, съответно предвидени в други условия на Банката, приложими към съответния вид сметка;

в) да осигури недостъпност на персонализираните защитни характеристики - потребителско име, парола за достъп и PUK, до момента на предаването им на Клиента/Потребителя от лица, различни от Клиента/Потребителя, който има право да използва системата на „ИБ“, както и защитена среда за работа със същите;

г) да блокира сметките на Клиента, обслужвани чрез системата за „Интернет банкиране“, след получаването на искане за това от негова страна или от органи, имащи право на това.

26. Справочната информация е достъпна денонощно, с изключение на интервала от време, когато основната банкова система е недостъпна за клиентски заявки. Банката не носи отговорност за забавяне на актуализациите, свързани с независещи от нея и/или по несвързани с „ИБ“ причини.

27. При необходимост от корекции в управление на сметки, пароли, права за работа със системата за „ИБ“ и други промени, Банката извършва съответните корекции.

28. Банката непрекъснато усъвършенства обхвата и ефективността на предлагания пакет от услуги, включени в системата на „ИБ“, като предоставя информация за всяка настъпила промяна на Клиента чрез Интернет страницата или в офисната мрежа на Банката. За настъпилите промени и предлагането на нови допълнителни услуги, Клиентът не дължи на Банката възнаграждение.

За Банката:.....

За Клиента:.....

#### **VII. Изпълнение на левови и валутни платежни нареждания**

29. Посредством системата „Интернет банкиране“, Банката приема заявените от Клиента/Потребителя платежни нареждания 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, с изключение на интервала от време, когато основната банкова система е недостъпна за клиентски операции. Банката регистрира точното време на тяхното постъпване, а когато платежно нареждане е получено в неработно време, същото се смята за получено в началото на първия следващ работен ден. Обработката на операциите става по реда на тяхното постъпване.

30. При изпращане на левови и валутни платежни нареждания към Банката чрез системата за „Интернет банкиране“, се прилагат редът и условията за изпълнение на левови и валутни платежни нареждания съгласно Общите условия за предоставяне на платежни услуги на Банката или съответния ред за платежна сметка.

31. Платежните нареждания се изпълняват при наличие на разполагаема наличност по сметките на Клиента за наредената сума и дължимите за операцията банкови такси и комисиони.

32. Срокове за изпълнение на левови преводи:

а) Нареждания за междубанкови левови преводи се изпълняват в рамките на същия ден, ако са изпратени към Банката чрез системата на „ИБ“ до 17:00 часа (за плащания чрез системата БИСЕРА+), до 15:00 часа (за плащания към бюджета чрез системата БИСЕРА 6+ и до 15:00 часа (за плащания чрез системата РИНГС). Нарежданията, изпратени след тези часове се изпълняват в рамките на следващия работен ден.

б) Нарежданията за вътрешнобанкови левови преводи се изпълняват в рамките на същия ден, ако са изпратени към Банката чрез системата на „ИБ“ до 17:00 часа на работния ден. Нарежданията, получени след този час се изпълняват в рамките на следващия работен ден.

33. Срокове за обработка и изпълнение на валутни преводи:

а) Нареждания за междубанкови валутни преводи, се обработват в рамките на работния ден, ако са изпратени към Банката чрез системата на „ИБ“ до 15:00 ч. и се изпълняват в съответствие с посочения от Клиента/Потребителя вальор: СПОТ (2 работни дни), ТОМ (1 работен ден) и ЕКСПРЕСЕН (същият работен ден).

б) Нарежданията за вътрешнобанкови валутни преводи се изпълняват в рамките на същия ден, ако са изпратени към Банката чрез системата на „ИБ“ до 16:00 часа на работния ден.

в) Изпратените към Банката чрез системата на „ИБ“ нареждания за валутни преводи след посочените часове се обработват на следващия работен ден.

34. Левови и валутни преводи могат да се нареждат от платежни сметки, при спазване на разпоредбите на действащото законодателство, в т.ч. на Валутния закон и актовете по прилагането му, както и на Указанията на БНБ.

35. Банката изпълнява платежни нареждания, въз основа на попълнено от Клиента електронно платежно нареждане в системата за „ИБ“, като Клиентът носи отговорност за последиците от неправилното му попълване.

36. Всяка изпълнена от Банката операция се регистрира автоматично с определен уникален номер, който може да послужи на Клиента или Банката за последваща информация за точността на изпълнението на операцията.

37. Всички дължими от Клиента такси и комисиони за извършени операции през системата за „Интернет банкиране“ са определени в Тарифата на Банката..

38. Когато БАНКАТА получи от Клиента/Потребителя, чрез системата за „ИБ“, нареждане за извършване на плащане (или друга операция), тя го изпълнява, освен ако:

а) платежното нареждане не е въведено в съответствие със стандартите на системите за обслужване на междубанкови преводи;

б) няма достатъчно средства по сметката на Клиента или същата е запорирана по реда, установен в закон или договор, както и когато не са представени изискуеми съгласно действащото законодателство декларации и/или удостоверения и други документи, които са предпоставка за изпълнението ѝ;

в) Клиентът не е предоставил допълнително потвърждение за извършване на съответното плащане (или операция), ако такова е поискано от Банката от съображения за сигурност по телефон, имейл или друг комуникационен канал.

За Потребителя:.....

39. С Искането за регистрация/промяна на услугата „Интернет банкиране“, Клиентът дава своето безусловно съгласие и упълномощава Банката да въвежда електронни съобщения за изпълнение на платежни нареждания на Клиента в съответните системи за обслужване на междубанкови преводи (БИСЕРА, RINGS и пр.) от негово име и за негова сметка, в съответствие с данните за плащанията, изпратени от Клиента към Банката чрез системата за „ИБ“.

40. В случай че платежно нареждане не може да бъде изпълнено, Банката уведомява незабавно за това Клиента – по телефон, факс, електронна поща, в писмена форма или чрез системата за „Интернет банкиране“.

41. В случай на проблем, породен от независещи от Банката причини, които са извън контрола на Банката - технически повреди, природни бедствия, стачки и други форсмажорни обстоятелства, Банката не носи отговорност за неизпълнение на задълженията по настоящите Общи условия.

42. Изпратено от Клиент/Потребител към Банката платежно нареждане, чрез системата за „ИБ“ не може да бъде отменено от същия, освен в случай че нареждането не е изпълнено от Банката.

43. Клиентите и Потребителите могат да проследят статуса на наредените преводи през системата „Интернет банкиране“, движението по сметките си, като и събраните такси и комисиони.

#### **VIII. Специфични условия и отговорности**

44. Банката и Клиентът/Потребителят се задължават стриктно да спазват технологията за електронен обмен на документи между тях.

45. При възникване на съмнение за недостатъчна сигурност електронният обмен на документи за инициране на плащания се прекратява до изясняване на причините и тяхното отстраняване.

46. При неточно или грешно изпълнение от страна на Банката на платежна операция, изпратена от Клиента към Банката, чрез системата за „ИБ“, или при неправилно удържани такси и комисиони, Клиентът може да подаде писмена жалба до Банката. Банката се произнася и уведомява писмено Клиента за решението си, в срок до 15 (петнадесет) работни дни от датата на получаване на жалбата. Ако между Клиента и Банката не се постигне съгласие, спорът се отнася до Помирителната комисия за платежни спорове, създадена към Комисията за защита на потребителите или до компетентния български съд.

47. Банката поддържа архив с информация и данни за Клиента/Потребителя и електронните документи, изпратени от него, с цел точната идентификация на Клиента и възпроизвеждане на направените електронни изявления от негова страна. Всички записвания по наредени операции чрез системата „Интернет банкиране“ са счетоводни документи по смисъла на Глава I, раздел II от Закона за счетоводството. Те се смятат за верни до доказването на противното.

48. Банката не носи отговорност за вреди, причинени от ползването на услугата „ИБ“, в случай че добросъвестно е изпълнила нареждане за извършване на превод/операция преди получаване на уведомлението за унищожаване, противозаконно отнемане, подправяне или използване по друг неправомерен начин на услугата. Банката не носи отговорност и в случаите на настъпване на извънредни и непредвидени обстоятелства извън нейния контрол, последиците от които неизбежно биха настъпили въпреки положените усилия за тяхното предотвратяване, както и в случаите, когато тя е действала в изпълнение на нормативно установено задължение.

49. При промяна на технологията на електронния обмен на документи, при действия за подобряване и усъвършенстване на системата за „ИБ“ и нейната защита, както и при законови изменения или от съображения за сигурност Банката уведомява Клиента за настъпилите промени.

50. За всички задължения, произтичащи от използването на услугата „ИБ“, отговорността за сключените сделки се носи от Клиента.

51. Клиентът носи отговорност и за вредите, причинени на Банката или на нейни клиенти, в случай на недобросъвестно използване на системата за „ИБ“.

52. Клиентът носи отговорност за причинени вреди от недобросъвестен достъп до системата за „ИБ“ на оправомощените от него лица.

За Банката:.....

За Клиента:.....

53. Клиентът понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако ги е причинил чрез измама или поради груба небрежност, съгласно точка 23 по-горе.

54. Клиентът носи отговорност за настъпилите последици от погрешно подадени и оторизирани нареждания.

55. Доколкото в настоящите Общи условия не е предвидено друго, при оспорването на извършени операции чрез системата за „ИБ“ се прилагат разпоредбите на съответния подписан между страните договор, Общите условия за предоставяне на платежни услуги на Банката, съответно другите условия на Банката, приложими към съответния вид платежна сметка.

#### **IX. Защита от неправомерен достъп. Пароли**

56. Запечатаните потребителско име и пароли се предават лично на Клиента/Потребителя или на изрично упълномощено от Клиента/Потребителя лице, в присъствието на служител на Банката, срещу подпис и приемо-предавателен протокол, като Банката осигурява запазването им в тайна от своите служители и трети лица.

57. Банката прилага задълбочено установяване идентичността на Клиентите с оглед регулаторните, технически стандарти за задълбочено установяване на идентичността на клиента и общите и сигурни отворени стандарти на комуникация в следните случаи: когато клиентът достъпва платежната сметка онлайн, иницира електронна платежна операция, извършва друго действие от разстояние, при което би могло да възникне риск от измама при плащането или друга злоупотреба.

#### **X. Срокове и прекратяване**

58. Услугата „ИБ“ влиза в сила след подадено от Клиента писмено Искане за регистрация/промяна на услугата „Интернет банкиране“ и получаването от Клиента на потребителско име и парола и е за неопределен срок на действие.

59. Услугата се прекратява в следните случаи:

а) при прекратяване действието на сключения между страните договор;

б) при закриване на сметките, които са регистрирани за интернет достъп;

в) при оттегляне на права, дадени на конкретен Потребител.

60. Банката има правото да прекрати предоставянето на услугата „ИБ“ на Клиент, като блокира действието на услугата „ИБ“, в случай на неизпълнение на което и да е от задълженията на Клиента/Потребителя по който и да е договор за платежни услуги с Банката и/или при нарушение на настоящите Общите условия.

61. Прекратяването по предходната точка не може да служи за основание за възстановяване на вече платени такси и комисиони, ако има такива.

62. Клиентът може да прекрати едностранно услугата „ИБ“, ако Банката не изпълнява своите задължения или предлаганата услуга не съответства на Общите условия. В този случай, услугата се прекратява на датата, посочена в писменото предизвестие или в срок до 2 (два) работни дни след получаването в Банката на писменото предизвестие, когато няма посочена от Клиента дата.

63. Прекратяването на предоставяне на услугата „ИБ“ няма за последица прекратяването на рамков договор за предоставяне на платежни услуги или друг вид договор за платежна сметка.

64. Прекратяването на предоставените права по отношение на едно или няколко лица (Потребител/и) не води до прекратяване на услугата за „ИБ“ за Клиента, а само до прекратяване на дадените на Потребителя/ите права, което се удостоверява с надлежно попълнено и подадено от Клиента Искане за регистрация/промяна на услугата „Интернет банкиране“.

#### **XI. Други**

65. Сигнали за забелязани неточности при ползване на услугата „ИБ“ се подават на телефони на обслужващия офис, обявени на интернет страницата на Банката..

66. Клиентът е запознат и приема да спазва реда за извършване, получаване, валидност и доказване на електронните платежни нареждания съобразно разпоредбите на действащото законодателство, съгласно които с въвеждането на ТАН по sms за потвърждение на извършени от Клиента/Потребителя електронни изявления през „Интернет банкирането“ се извършва криптографско подписване на информацията с потребителското име на Клиента, което съставлява електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕУ и страните признават стойността му на саморъчен подпис в отношенията помежду им.

За Потребителя:.....

67. Клиентът е запознат и приема да спазва реда за извършване, получаване, валидност и доказване на електронните платежни нареждания съобразно разпоредбите на действащото законодателство, съгласно които с подписването с ОКЕП се извършва електронно подписване на информацията от Клиента, което съставлява електронен подпис по смисъла на ЗЕДЕУ и страните признават стойността му на саморъчен подпис в отношенията помежду им.

68. Банката, в качеството си на администратор на лични данни, обработва предоставените й лични данни в изпълнение на свои законови задължения и 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“ АД за защита на личните данни.

69. Предоставената информация на Клиента по реда на чл.60 от ЗПУПС при сключването на рамков договор е относима и към настоящите Общи условия, доколкото не е уговорено друго.

70. За всички неуредени в настоящите Общи условия въпроси се прилагат правилата на сключения Рамков договор за предоставяне на платежни услуги и приложимите към него Общи условия за предоставяне на платежни услуги, съответно на сключения договор и условията на Банката, приложими към съответния вид платежна сметка.

71. Общите условия подлежат на едностранна актуализация от страна на Банката, в съответствие с развитието и усъвършенстването на технологията на системата за „ИБ“. Банката се задължава своевременно да уведомява Клиентите за настъпилите промени.

72. Общите условия са приети на основание ЗПУПС, Наредба №3 на БНБ, Указанията на БНБ и действащото българско законодателство.

Настоящите Общи условия (ОУ) са приети с решение на Управителния съвет (УС) на „Токуда Банк“ АД от 05.07.2018 г. и влизат в сила, считано от 06.09.2018 г.

Изменения в настоящите ОУ са приети с решение на УС на „Токуда Банк“ АД от Протокол №797/12.12.2018 г. и влизат в сила от датата на приемането им.

Изменения в настоящите Общи условия са приети с решение на УС и влизат в сила от 08.05.2019г.

Изменения в настоящите Общи условия са приети с решение на УС от Протокол № 904/07.01.2021г. и влизат в сила от 11.01.2021г.

Изменения в настоящите Общи условия са приети с решение на УС от Протокол № 970/19.05.2022г. и влизат в сила от 26.05.2022г.

За Банката:.....

За Клиента:.....

За Потребителя:.....