

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА Д БАНК ОНЛАЙН – УСЛУГА ЗА ОТДАЛЕЧЕНО БАНКИРАНЕ В ТЪРГОВСКА БАНКА Д АД

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите Общи условия регламентират отношенията между Клиента и Търговска Банка Д АД, възникващи в процеса на предоставяне на услугата за отдалечено банкиране Д Банк Онлайн от Търговска Банка Д АД.

Чл. 2. (1) Доставчик на услугата по чл. 1 е Търговска Банка Д АД – юридическо лице, учредено съгласно българското законодателство, вписано в Търговския регистър и регистър на ЮЛНЦ към Агенция по вписванията с ЕИК 121884560, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. “Ген. Тотлебен” №8, с Лицензия за извършване на Банкова дейност №Б21 и Заповед РД 22-2264/16.11.2009 г. на БНБ, в качеството си на доставчик на платежни услуги по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи, с надзорен орган Българската Народна Банка.

(2) Чрез Д Банк Онлайн – услуга за отдалечено банкиране /Услугата/, Клиентът има възможност по електронен начин, през Интернет, да ползва следните банкови услуги и продукти:

1. Извършване на безкасови плащания в български лева/чуждестранна валута в страната и чужбина;
2. Получаване на информация за салда и движения по сметка/и;
3. Получаване на информация за валутни курсове;
4. Покупко-продажба на валута;
5. Подаване на заявка за теглене на суми в брой в лева и валута;
6. Подаване на свободно съобщение до Банката;
7. Откриване на срочни депозити на свое име (за физически лица);
8. Информация относно реално сключени между Клиента и Банката кредитни продукти, с действащи договори за кредит;
9. Информация за платежни сметки, по които има издадени платежни инструменти – дебитни и кредитни карти, вкл. и информация за дължими погасителни вноски;
10. Заявяване издаване на нови дебитни карти;
11. Блокиране/деблокиране на карта;
12. Заявка за промяна на лимити по карта;
13. Извлечения по кредитни карти;
14. Справочна информация относно трансакции и успешни авторизации по карта;
15. Подаване на заявление за издаване на кредитни карти;
16. Импорт на файл с платежни нареждания в установения от Банката формат и структура /масови плащания/;
17. Подаване на изискуеми по закон декларации при платежни операции;
18. Дневни извлечения по платежна/и сметка/и;
19. За физически лица – самостоятелно включване и/или изключване на достъп до сметка за обслужване чрез Услугата;
20. Възможност за активиране на SMS/e-mail уведомление при вход в Услугата;
21. Справки и възможност за инициране плащания на комунални услуги и задължения към търговци;
22. Интеграция с услугата eFaktura;
23. Изпълнение на заявка за предоставяне на информация по сметка, подадена от клиента чрез платформа на Трета страна Доставчик на платежни услуги – Доставчик на услуги по предоставяне на информация за сметка.
24. Изпълнение на заявка за инициране на плащане, подадена от клиента чрез платформа на Трета страна Доставчик на платежни услуги – Доставчик на услуги по инициране на плащане.

25. Управление на съгласие за достъп от страна на Трета страна Доставчик на платежни услуги до сметки на клиента.

(3) Банката си запазва правото да променя техническите процедури за Услугата в случаите на промени в нормативната уредба, при съображения за сигурност или при нововъведения, за което уведомява Клиента чрез информация, публикувана на сайта на услугата, а когато е необходимо и чрез актуализиране на настоящите Общи условия и предоставянето им на Клиента в банковите салони, както и на официалната интернет страница на Банката.

Чл. 3. (1) Банката поставя следните минимални технически изисквания на Клиента за ползване на Услугата, както следва: компютърна конфигурация, с актуална операционна система, с достъп до интернет и наличие на интернет връзка; препоръчителни уеб браузери, за десктоп конфигурации: Internet Explorer (минимум версия 11); последни актуални версии на Mozilla Firefox, Google Chrome.

(2) (Нова, в сила от 22.04.2020 г.) За ползване на Услугата Д Банк Онлайн е необходимо инсталирането и активирането на мобилното приложение на Търговска банка Д АД с наименование Д Токен, в случай че Клиентът е избрал метод за автентикация/авторизация – Д Токен. При метод за автентикация/авторизация ТАН код, получен чрез SMS, ползването на услугата Д Банк Онлайн не изисква инсталация и активация на мобилно приложение Д Токен. Минималните технически изисквания за ползване на мобилното приложение Д Токен са мобилно устройство с операционна система iOS 12 или по-висока или мобилно устройство с операционна система Android 6 или по-висока.

II. ДОСТЪП ДО УСЛУГАТА И УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ

Чл. 4. Ползването на Услугата възниква въз основа на сключен договор за ползване на услугата и регистрация по ред, определен от Банката, като за целта е необходимо Клиентът:

1. Да е клиент на Банката, въведен в банковата информационна система с клиентски номер;
2. Да е титуляр на съществуваща банкова сметка;
3. Да подаде до Банката Заявление за първоначално регистриране за ползване на Д Банк Онлайн – услуга за отдалечено банкиране;
4. Да сключи с Банката Договор за предоставяне на Д Банк Онлайн и приеме в писмена форма настоящите Общи условия.
5. Да приеме от Банката предоставените му лични средства за електронна идентификация.
6. Да инсталира мобилното приложение Д Токен за ползване на Услугата, в случай че Клиентът е избрал Д Токен като средство за автентикация/авторизация.

Чл. 5. (1) За достъп до услугата Банката предоставя на Клиента и определените от него потребители /пълномощници/, (в съответствие с посочените от Клиента в Заявлението за регистрация права), лични средства за електронна идентификация.

(2) Банката и Клиентът се съгласяват, че въвеждането на личните средства за електронна идентификация на Клиента има пред Банката действието на правно валиден подпис по смисъла на действащото законодателство и удостоверява истинността и автентичността на всяка наредена от Клиента, чрез Услугата, платежна операция, сключването на договор/и за услуга, приемането на Общи условия, както и други операции, наредени от Клиента. Всички действия, извършени от името на Клиента, след въвеждане на неговите лични средства за електронна идентификация, представляват валидно подписани писмени изявления (електронни документи).

(3) Клиентът носи отговорност за всички свои действия, извършени чрез Услугата, след получаване на неговите лични средства за електронна идентификация.

Чл. 6. (1) Достъпът до Услугата се предоставя само лично на Клиента – титуляр на банкова сметка, съответно на законните представители на Клиента – юридическо лице, или на определени от него лица, при положение, че последните са надлежно упълномощени от Клиента лица, с права да имат достъп до сметките и/или да се разпореждат със сметките на Клиента, които права са им предоставени с писмено пълномощно с нотариална заверка на подписите, както и при условие, че тези лица са посочени от Клиента в Заявление за регистриране за ползване на Д Банк Онлайн – услуга за отдалечено банкиране.

(2) Упълномощаването по ал. 1 може да бъде оттеглено от Клиента, за което същият е длъжен да уведоми писмено Банката. Оттеглянето обвързва Банката от първия работен ден, следващ деня на получаване на уведомлението в Банката.

(3) Клиентът има право да променя оправомощените от него лица с достъп до Услугата, в това число да разширява, ограничава и/или отменя правата им за достъп и разпореждане със сметките му, като подаде в Банката, попълнено и подписано Заявление за промяна по регистрация на съществуващ потребител на Д Банк Онлайн.

Чл. 7. (1) Достъпът до Услугата се извършва от Интернет страницата на Банката на адрес: <http://www.dbank.bg>, или директно на адрес: <https://online.dbank.bg/>.

(2) За ползване на Услугата Клиентът/Пълномощникът се идентифицира пред Банката по електронен път, посредством въвеждане на предоставените му от Банката средства за автентикация (потребителско име и парола, или потвърждение от мобилното приложение Д Токен), а при инициране на платежна операция Клиентът, прилага заявеното за ползване от него средство за авторизация, както следва:

1. Директно потвърждение от Мобилното приложение Д Токен с потвърждение при получаване на нотификационно съобщение; или

2. Уникална еднократна парола, генерирана от мобилното приложение Д Токен (в случай че мобилното устройство, на което са инсталирали Приложението Д Токен, няма връзка с Интернет); или

3. ТАН код, получен чрез SMS.

Забележка: До 31.05.2020 г. остават валидни и следните средства за авторизация:

4. генериран от Токен (ОТР) устройство еднократен код, като към него в същото поле, без интервали, добавя своя Допълващ личен код (ДЛК); или

5. ТАН код от предоставения му от Банката хартиен списък.

(3) При нареждането на превод на средства между собствени сметки на един и същ Клиент въвеждането на средство за авторизация не е необходимо.

(4) Освен потребителско име и парола, Клиентът може да ползва само един вид средство за авторизация от изброените в ал. 2, като има право да променя избраното от него средство.

(5) Един Клиент може да активира и използва само едно Мобилно приложение Д Токен.

(6) За потвърждаване на операции чрез мобилното приложение Д Токен Клиентът използва ПИН код, който му се предоставя от Банката или биометричен идентификатор.

(7) За достъп до Мобилното приложение Д Токен, Банката събира данни за мобилното устройство, на което се инсталира приложението, в т.ч. и данни дали устройството е компрометирано (rooted или jailbroken).

(8) При забравяне или изгубване на парола за Д Банк Онлайн, същата не може да бъде възстановена и е необходимо да се генерира нова във финансов център на банката.

(9) При забравяне или изгубване и ПИН код на мобилното приложение Д Токен, същият не може да бъде възстановен и е необходимо да се анулира текущият Д Токен и да се активира нов във финансов център на банката.

III. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ

Чл. 8. Отношенията между страните, във връзка с изпълнението на платежни операции, възможностите за отмяна от Клиента на наредени платежни операции, отговорностите на Банката и Клиента за неизпълнени, респ. неточно изпълнени или за изпълнение на неразрешени платежни операции, както и възможностите за коригиране на неразрешени или неточно изпълнени операции, се уреждат от действащия между Банката и Клиента Рамков договор за предоставяне на платежни услуги от Търговска Банка Д АД, представляващ неразделна част от настоящите Общи условия.

Чл. 9. (1) Банката изпълнява само нареждания, които са редовни по форма и съдържание и в съответствие с действащото законодателство.

(2) Страните се споразумяват, че изпращаното от Клиента чрез Услугата нареждане за извършване на платежна операция има действие на платежно нареждане по смисъла на Наредба №3 от 18.04.2018 г. на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти.

(3) Нарежданията, давани от Клиента/Пълномощника на Банката трябва точно, ясно и недвусмислено да посочват вида на исканата операция, както и да съдържат цялата информация, необходима за изпълнението ѝ, заедно с всички реквизити съгласно установените изисквания за извършване на съответния вид операция.

Чл. 10. Клиентът е длъжен да разполага по сметките си в Банката с достатъчно средства за покриване на всички свои задължения, възникнали в процеса на ползване на Услугата, в това число и за покриване на дължимите на Банката такси и комисиони.

Чл. 11. Клиентът/Пълномощникът има достъп до Услугата 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, може да подава платежни нареждания чрез Услугата без ограничение всеки ден, като нарежданията се изпълняват съгласно предвиденото в чл. 12 и чл. 13 по-долу.

Чл. 12. (1) Операциите, наредени от Клиента, чрез Услугата и постъпили в Банката, се изпълняват в хронологичен ред на тяхното постъпване, в работен ден, както следва:

1. Нареждания за плащания в национална валута (БИСЕРА 6):
 - 1.1. постъпили в Банката до 15:30 ч., се изпълняват с текущ валюр;
 - 1.2. постъпили след 15:30 ч., се нареждат за изпълнение и се осчетоводяват в текущия ден, но с валюр следващ работен ден.
2. Нареждания за плащания в национална валута (РИНГС):
 - 2.1. постъпили в Банката до 15:00 ч., се обработват с текущ валюр;
 - 2.2. постъпили след 15:00 ч., не се приемат.
3. Платежни нареждания в ЕВРО с посочен валюр „Същия работен ден” /SAME DAY/ и приети в Банката до 14:00 часа на същия работен ден, се изпълняват с валюр „Същия работен ден”;
4. Платежни нареждания в чуждестранна валута с посочен валюр „Същия работен ден” /SAME DAY/ и приети в Банката до 12:00 часа на същия работен ден, се изпълняват с валюр „Същия работен ден”;
5. Платежни нареждания в чуждестранна валута, приети в Банката до 15:30 часа на работния ден и с посочен валюр „Следващ работен ден” /TOM/ се изпълняват с валюр „Следващ работен ден”;
6. Платежни нареждания в чуждестранна валута USD/GBP/CHF/TRY, приети в Банката до 16:00 часа на работния ден, с посочен тип на превода „Обикновен превод” /SPOT/ се изпълняват с валюр „Два работни дни”;
 - 6.1. Не се приемат платежни нареждания подадени чрез Д Банк Онлайн в чуждестранна валута EUR с валюр „Обикновен превод – два работни дни” /SPOT/.
7. Платежни нареждания в чуждестранна валута, приети в Банката след посочените по-горе часове, се считат за получени на следващия работен ден и се изпълняват с валюр, съответстващ на указания от Клиента тип на превода.

Вид чуждестранна валута	Указан от Клиента тип на превода	Час на приемане на нареждането	Изпълнява се с валюр
-------------------------	----------------------------------	--------------------------------	----------------------

		в Банката	
за USD/GBP/CHF/TRY	Обикновен превод /SPOT валъор, два работни дни/	До 16:00 часа на работния ден	Два работни дни
за всички видове	Валъор – следващ работен ден /TOM валъор/	До 15:30 часа на работния ден	Следващ работен ден
За EUR	Валъор – същия ден /Same day валъор/	До 14:00 часа на работния ден	Същия работен ден
За всички останали видове	Валъор – същия ден /Same day валъор/	До 12:00 часа на работния ден	Същия работен ден

(2) Нарезданията в чуждестранна валута, дадени от Клиента чрез Услугата се изпълняват в съответствие с действащите нормативни актове и установените в Банката процедури.

(3) Клиентът се задължава да изпраща на Банката изискуемите документи, в случаите, когато е необходимо съгласно изискванията на действащото законодателство веднага след потвърждаването на нареждането за превод със средствата за авторизация /авторизиране/ в Банката. Ако документите не са получени, преводът се отказва. До 3 работни дни след като авторизира превод в чуждестранна валута, Клиентът задължително предоставя и оригиналните документи в обслужващия го финансов център на Банката.

Чл. 13. Нарездания за плащания, между сметки на различни Клиенти в Банката или прехвърляне на средства между собствени сметки на един Клиент:

1. в еднакви валути, се подават и обработват от 0 до 24 часа;
2. в различни валути, в това число и покупко-продажба на валута (без договорен курс), се подават и обработват от 0 до 24 часа, като:

2.1. при превалутиране в работни дни, осчетоводяването се извършва по обменния курс на Банката, обявен към момента на получаване на нареждането;

2.2. при превалутиране в неработен ден, осчетоводяването се извършва по обменния курс на Банката, обявен в последния работен ден, преди съответния неработен ден.

Чл. 14. Нарездания за извършване на плащания за комунални услуги се извършват само от левови сметки в сроковете по чл. 12 и чл. 13 по-горе.

Чл. 15. С приемане на настоящите общи условия, страните се съгласяват, че откриването на нови депозитни сметки на Клиента при Банката чрез Услугата ще се извършва с подаване на електронно искане за това, с което Клиентът сам избира вида и условията на депозитната сметка, съобразно характеристиките на депозитния продукт. При подаване на искане за откриване на депозитна сметка в рамките на работния ден, срокът на договора за депозит започва да тече от същия работен ден. В случаите когато искането за откриване на нова депозитна сметка е подадено след изтичане на работния ден, срокът на депозита започва да тече от следващия работен ден. За получаване на подписан от страните договор за депозит на хартиен носител е необходимо лично явяване на Клиента/Пълномощника в Банката.

Чл. 16. (1) Банката има право да откаже да извърши искана от Клиента операция, в случай че искането нарушава действащите нормативни актове, настоящите Общи условия, Рамковия договор за предоставяне на платежни услуги, Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на ЮЛ и ЕТ или вътрешните правила на Банката, както и в случаите когато нареждането не е оформено редовно с всички необходими реквизити, приложения, удостоверения и декларации.

(2) При извършването на наредените чрез Услугата платежни операции, Банката не следи за тяхната законосъобразност, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго.

Чл. 17. В случай че наредено плащане или операция не могат да бъдат изпълнени от страна на Банката, независимо по каквито и да е причини, Банката уведомява по подходящ начин за това Клиента.

IV. ПРАВИЛА ЗА СИГУРНОСТ. ОТГОВОРНОСТИ

Чл. 18. (1) При ползване на Услугата Клиентът/Пълномощникът има следните задължения:

1. Да съхранява личните средства за електронна идентификация с грижата на добър стопанин, да ги ползва в съответствие с техническите инструкции за това и да спазва Препоръките за сигурност при работа с Д Банк Онлайн – услуга за отдалечено банкиране на Търговска Банка Д АД;

2. Да ползва личните средства за електронна идентификация само персонално. В противен случай, Клиентът/Пълномощникът е обвързан от всички операции, извършени от негово име, въз основа на положителна електронна идентификация/автентикация/ и авторизация;

3. Да пази в тайна всички лични средства за електронна идентификация, както и да предприема своевременно всички разумни средства и необходими мерки срещу узнаването им от трети лица;

4. Да не записва и съхранява персонализираните защитни характеристики на своите мобилни устройства;

5. Да предприема необходимите мерки при съхранение на биометрични данни в ползваното мобилно устройство за предотвратяване на неразрешеното им ползване;

6. След получаването на ПИН код за ползване на мобилното приложение Д Токен да го промени незабавно, да го запомни и да го пази в тайна, като вземе всички необходими мерки срещу узнаването му от трети лица. Съхраняването на ПИН код под каквато и да е било форма, в която разчитането му е възможно, ще се счита за груба небрежност от страна на Клиента.

Да уведоми незабавно Банката при наличие на основателно съмнение, че личните средства за електронна идентификация или което и да е от тях, са станали достояние на трети неоправомощени лица, наредена е неразрешена платежна операция; налице е загуба, кражба или неправомерно използване на предоставените от Банката лични средства за електронна идентификация, по реда на чл. 19 от настоящите Общи условия.

(2) Клиентът/Пълномощникът е длъжен да осъществява контрол, който да не позволява използването на Услугата от неоправомощени от него лица. Клиентът носи цялата отговорност за контрола върху сигурността на достъпа до Услугата и произтеклите от това вреди.

(3) Клиентът/Пълномощникът потвърждава, че е запознат и се задължава своевременно да се запознава с актуалната информация относно рисковете, свързани с преноса на данни в Интернет среда, с възможността за неоторизиран достъп и разкриване на информация пред трети лица, за промяна на съдържанието или технически пропуски при преноса на данни и информация в Интернет.

Чл. 19. (1) В случай че някое от личните средства за електронна идентификация на Клиента е изгубено или е попаднало у трети неупълномощени лица, в случаите по чл. 18, ал. 1, т. 5, както и в случаите, когато е използвано по неправилен или незаконосъобразен начин, Клиентът/Пълномощникът е длъжен веднага след узнаването на обстоятелството да уведоми Банката с информиране на банков служител в който и да е офис на Банката, с телефонно обаждане в работни дни от 8,30 до 17,00 ч. на телефон 0700 40400 като разговорите на този номер се записват, или на имейл online@dbank.bg. Ако уведомлението е направено устно, Клиентът/Пълномощникът е длъжен незабавно, където и да е в страната или чужбина, да го потвърди на Банката и в писмена форма

лично или чрез посочените в искането за регистрация e-mail адреси, в срок до 3 (три) работни дни.

(2) В случаите по ал. 1, както и при възникнало основателно съмнение, че което и да е от личните средства за електронна идентификация е станало известно на трето/и неупълномощено/и лице/а, Клиентът/Пълномощникът е длъжен да осъществи тяхната промяна, унищожаване или блокиране, като незабавно уведоми за това Банката по реда на предходната алинея.

Чл. 20. Клиентът/Пълномощникът се задължава да уведоми Банката по посочения в чл. 19 по-горе начин и след узнаването за което и да е от следните обстоятелства:

1. промени в правния статус, представителната власт, правомощията и/или данните на лицата, упълномощени да имат достъп до Услугата;

2. загубване, кражба или отнемане по друг начин, присвояване или неразрешена употреба на което и да е от средствата за електронна идентификация: потребителско име, парола, мобилно устройство/смартфон, на което е инсталирано мобилното приложение Д Token или се получават ТАН кодове чрез SMS. Същото правило важи до 31.05.2020 г. по отношение на токен (ОТР) устройство, допълващ личен код (ДЛК) или хартиен списък, съдържащ ТАН-кодове за авторизиране на платежни операции.

3. извършване на операция и/или употреба на Д Банк Онлайн, която не е разрешена от Клиента/Пълномощника, както и за други събития, касаещи нормалното използване на Услугата;

4. неразрешена и неточно изпълнена операция.

Чл. 21. Банката не носи отговорност за евентуални неблагоприятни последствия, настъпили в резултат на узнаване на личните средства за електронна идентификация на Клиента от неупълномощени лица, настъпили преди получаване на уведомление, по указания в чл. 19 от тези Общи условия начини.

Чл. 22. (1) Клиентът е длъжен да осигури достъп до Услугата само на надлежно упълномощени от него лица, които имат права на достъп и/или на разпоредителни права със сметките му и на които Банката е предоставила лични средства за електронна идентификация.

(2) Клиентът/Пълномощникът е длъжен да се запознае и да спазва препоръките за сигурност при работа с Услугата, определени от Банката.

(3) Клиентът е длъжен да осигури упълномощените от него лица, на които Банката е предоставила лични средства за електронна идентификация, да спазват стриктно настоящите Общи условия, правилата за опазване на тайната на личните средства за електронна идентификация, както и задължението да не създават възможности и предпоставки за узнаването им от трети лица. Клиентът/Пълномощникът е длъжен незабавно да уведоми Банката при риск от неправомерен достъп до средствата за електронна идентификация по начина, посочен в чл. 19, ал. 1 по-горе.

Чл. 23. (1) Клиентът/Пълномощникът е длъжен да сменя паролата си за достъп до услугата Д Банк Онлайн, както и ПИН кода си за авторизация в мобилното приложение Д Token ежесечно.

(2) Клиентът/Пълномощникът е длъжен да осигури периодична компетентна поддръжка на софтуерните защити на устройствата, които ползва за достъп до Д Банк Онлайн, като например защитни стени, антивирусни програми и други средства, които гарантират защита на информацията от неоправомощен достъп или изтичане на информация. Същото се отнася и за мобилните устройства и смартфони, на които Клиентът/Пълномощникът получава ТАН кодове чрез SMS или има инсталирано мобилното приложение Д Token.

Чл. 24. (1) Банката си запазва правото да блокира достъпа до Услугата, в случай че Клиентът/Пълномощникът действа в нарушение на разпоредбите на действащото законодателство, настоящите Общи условия, както и в случаите, когато с действията си заплашва сигурността на системата.

(2) Банката блокира достъпа до услугата на Клиенти, които за период от 12 месеца нямат регистрирано влизане за ползване на Услугата.

Чл. 25. (1) Банката има право да налага ограничения по отношение ползването на системата, вкл. да блокира достъпа до нея и/или да въвежда допълнителни изисквания за извършване на операции чрез Д Банк Онлайн, произтичащи от действащото законодателство, от изискванията за поддържане на необходимата сигурност на информационната система, при извършване на технически подобрения в продукта и/или при изпълнение на технологични процедури, свързани с обработване на информацията.

(2) Банката си запазва правото да променя личните средства за електронна идентификация и/или начините им на използване и комбиниране, като уведомява Клиента чрез интернет страницата на Услугата или по друг подходящ начин, включително и ако е необходимо лично явяване на Клиента/Пълномощника в Банката с цел получаване/активиране на нови лични средства за електронна идентификация.

(3) Банката има право по всяко време да поиска от Клиента да актуализира данните, събрани от нея във връзка с ползването на Услугата, с оглед обезпечаване на нейната сигурност, превенция на измами или превенция срещу изпирането на пари.

(4) Банката не е отговорна пред Клиента или пред която е да е трета страна за каквито и да е вреди, които се дължат пряко или непряко на форсмажорни обстоятелства, които правят невъзможно или трудно осъществимо изпълнението на договорните задължения на Банката или са в резултат на повреда или некачествени действия от страна на телекомуникационната/мобилната мрежа, ползвана от Клиента, съответно от Банката. Приема се, че форсмажорните обстоятелства включват всички факти и събития, които са извън обсега на контрол и влияние на страните и които обстоятелства не биха могли да бъдат предвидени даже и при полагане на изключителна грижа от двете страни, както и онези факти и събития, за настъпването на които нито една от страните не носи отговорност.

Чл. 26. Клиентът носи отговорност за настъпилите последици при грешно или неточно подадени/въведени/потвърдени платежни операции, както и при грешна информация или ненавременен представяне на изискуемите при плащанията документи.

Чл. 27. Клиентът е длъжен незабавно да информира Банката за всякакви промени в декларираните от него данни, както и за всякакви други събития, касаещи нормалното използване на Услугата Д Банк Онлайн.

Чл. 28. Клиентът няма право да изисква от Банката възстановяване на изплатените средства и понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции чрез Услугата, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на някое от задълженията си поради умисъл или груба небрежност.

V. ПЛАЩАНИЯ, ТАКСИ И КОМИСИОНИ

Чл. 29. (1) За извършените платежни операции, изпълнени чрез Услугата, Клиентът дължи на Банката заплащане на такси и комисиони в размери, определени с действащата Тарифа за такси и комисиони за индивидуални или бизнес клиенти. Банката има право да променя Тарифата по всяко време, за което е длъжна да уведоми Клиента чрез поставяне на съобщение в банковите си салони и на интернет страницата на Банката. Таксите се събират от сметката, от която е извършена операцията.

(2) В случай на недостиг на средства от сметката за покриване на банковите такси и комисиони или при закриване на същата, Банката си запазва правото, едностранно по реда на служебното събиране на суми, да събира дължимите такси от други сметки на Клиента в Банката.

(3) С приемане на настоящите Общи условия и на основание чл. 21 от Наредба №3 от 18.04.2018 г. на БНБ за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти, Клиентът дава своето безусловно и неотменимо съгласие и упълномощава Банката да задължава служебно сметките му с дължимите от него такси и комисиони. При събиране на суми,

дължими във валута, различна от валутата на сметката, от която се събират, сумите се превалутират като се прилага приложимия обменен курс на Банката за деня на операцията.

VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ

Чл. 30. (1) Договорните отношения между Банката и Клиента във връзка с ползването на Услугата могат да бъдат прекратени едностранно от Клиента с едномесечно писмено уведомление, а от страна на Банката с двумесечно предизвестие.

(2) Прекратяването на договорните отношения не освобождава страните от изпълнение на задълженията им, възникнали преди прекратяването.

Чл. 31. Ползването на услугата може да бъде прекратено едностранно от Банката без предизвестие в следните случаи:

1. При неизпълнение, на което и да е от задълженията по настоящите Общи условия от страна на Клиента;

2. При несъгласие от страна на Клиента с Рамковия договор за предоставяне на платежни услуги, Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на ЮЛ и ЕТ;

3. При закриване на всички сметки на Клиента при Банката;

4. При смърт на Клиента – физическо лице;

5. При неизползване от страна на Клиента на услугата за период над 1 година;

6. При започване на процедури по несъстоятелност, ликвидация, преобразуване или прекратяване на юридическото лице – Клиент на Услугата.

VII. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Чл. 32. За нуждите на ползване на Услугата, Банката и Клиентът приемат следното съдържание на термините, ползвани в тези Общи условия и всички допълнителни документи към тях, а именно:

1. „**Клиент**” е физическо или юридическо лице, титуляр на платежна/и сметка/и в Банката или надлежно упълномощено от него лице – пълномощник.

2. „**Пълномощник**” е физическо лице, изрично упълномощено от Клиента, чрез нотариално заверено пълномощно, с определени от титуляря на сметката/ите права за достъп до сметките на Клиента, чрез Услугата Д Банк Онлайн на Банката. Правата за достъп на пълномощника се посочват от Клиента в Заявлението за първоначално регистриране за ползване на Д Банк Онлайн – услуга за отдалечено банкиране и трябва да са в съответствие с правата, предоставени с нотариално завереното пълномощно.

3. „**Лични средства за електронна идентификация**” на Клиента представляват съвкупност от характеристики (набор от атрибути), записани в електронна форма, въз основа на които може да се направи еднозначно разграничаване на едно лице от други лица във виртуалната среда. Личните средства за електронна идентификация, чрез които Банката осигурява достъп до Услугата на Клиента, включват:

3.1. **Средства за автентикация**, които всеки потребител притежава и се ползват, при вход към Услугата, като се състоят от потребителско име и парола.

3.1.1. **Потребителското име** е уникална комбинация от букви, цифри и символи, служещи за идентификация и достъп до услугата. Потребителското име първоначално се определя от Банката и е уникално за всеки Клиент/Пълномощник.

3.1.2. **Парола** е уникална комбинация от цифри, букви и символи, която служи за идентифициране на Клиента или на неговия пълномощник за достъп до Услугата, но само в комбинация с определеното потребителско име. Клиентът/Пълномощникът имат право да променят паролата си по всяко време по своя инициатива, и са длъжни да я променят при поискване от системата.

3.1.2.1. Потребителите с **мобилно приложение Д Token** (мобилно приложение за операционни системи iOS и Android) вместо парола за достъп/вход в Д

Банк Онлайн потвърждават от Приложението Д Токен всеки опит за достъп/вход до Д Банк Онлайн с потвърждение при получаване на нотификационно съобщение или в случай че мобилното устройство, на което са инсталирали **мобилното приложение Д Токен**, няма връзка с Интернет, генерират *офлайн* уникална еднократна парола за всеки свой достъп/вход до услугата Д Банк Онлайн.

3.2. **Средства за авторизация** и подписване на финансови трансакции/операции от потребителите, като възможностите са избираеми от Клиента между следните алтернативни варианти:

3.2.1. **Д Токен** – мобилно приложение на Банката, за операционни системи iOS и Android, чрез което е възможно *онлайн* или *офлайн* да се авторизират/подписват/потвърждават финансови трансакции/операции, извършвани чрез услугата Д Банк Онлайн;

3.2.2. **ТАН** (еднократни и динамични) **кодове, доставяни чрез SMS**;

3.2.3. Токен (ОТР) устройство – генериращо динамични/еднократни кодове – валидно до 31.05.2020 г.;

3.2.4. Допълващ личен код (ДЛК) – задължителен за всички ползватели Токен устройство – валидно до 31.05.2020 г.;

3.2.5. ТАН (еднократни) кодове, предоставени от Банката на хартиен носител – валидно до 31.05.2020 г.

4. **Електронен документ** е електронно изявление, записано върху магнитен, оптичен или друг носител, който дава възможност то да бъде възпроизведено. Писмената форма се смята за спазена, ако е съставен електронен документ.

5. **Платежно нареждане** е всяко нареждане, подадено до Банката по електронен път от Клиента/Пълномощника, с което се разпорежда изпълнението на платежна операция чрез използване на услугата Д Банк Онлайн, включително нареждане подадено към Банката от Трета страна доставчик на платежни услуги – Доставчик на услуги по инициране на плащане.

6. **Банкова сметка** е платежна сметка на Клиента, открита при Банката.

7. **Работен ден** е всеки ден, който официално е обявен за работен в Република България.

8. **ПИН** код е персонален идентификационен номер за авторизация на операции в мобилното приложение Д Токен.

9. **Биометричен идентификатор** е пръстов отпечатък, лицево разпознаване, или други уникални характеристики на Клиента, допустими от Банката към момента на предоставяне на Услугата, използвани за авторизация на операции в Д Токен.

VIII. ДРУГИ ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛОВИЯ

Чл. 33. (1) Промените в настоящите Общите условия и Рамковия договор за предоставяне на платежни услуги на Търговска банка Д АД, отнасящи се до задължителната предварителна информация, изискуема на основание чл. 60, във връзка с чл. 62 от Закона за платежните услуги и платежните системи, се предоставят на Клиента предварително, чрез оповестяването им в писмен вид в банковите помещения и на интернет страницата на Банката www.dbank.bg в срок от 2 (два) месеца преди влизането им сила. Всички останали изменения влизат в сила и обвързват страните, считано от датата, определена в тях, като се обявяват по начина, посочен по-горе.

(2) Клиентът ще се смята за обвързан от промените, освен ако до датата на влизане в сила на промените изрично не уведоми Банката, че не приема тези промени.

(3) В случай че Клиентът не приема предложените промени, същият има право и следва незабавно, с отправяне на изрично писмено уведомление до Банката, да прекрати договора, в срока до влизане в сила на промените, без да носи отговорност за разноски и обезщетения.

(4) С приемането на настоящите Общи условия, Банката и Клиентът взаимно се съгласяват, в случаите на разширяване обхвата на предоставяните от Банката платежни услуги, срокът по ал. 1 да не се прилага.

Чл. 34. (1) Отношенията между Клиента и Банката във връзка с откриването и воденето на банкови сметки се уреждат от Рамков договор за предоставяне на платежни услуги (за краткост Рамков договор), Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на физически лица и Общите условия за откриване, обслужване и закриване на банкови сметки на ЮЛ и ЕТ, и сключените между страните договори за откриване и водене на отделни видове банкови сметки.

(2) Отношенията между Клиента и Банката, във връзка с издаването и обслужването на дебитни карти, се уреждат от Общите условия за издаване и ползване на международни дебитни карти **MC Standard/MC Business** и Общите условия за издаване и ползване на международни дебитни карти **Maestro**.

Чл. 35. С приемане на тези Общи условия, Клиентът се съгласява, че Банката е обект на прилагане на задължителното законодателство в областта на мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризма, което изисква от нея да спазва определени процедури, когато създава търговски отношения със своите клиенти. В тази връзка клиентът дава своето съгласие да предоставя на Банката съдействие и да предоставя информация, по начин, който да осигури спазването на разпоредбите срещу прането на пари и финансирането на тероризма от Банката.

Чл. 36. Страните се съгласяват, че в случай че дадена клауза от тези Общи условия е или стане незаконосъобразна, недействителна или неприложима, това няма да окаже влияние върху действителността или приложимостта на която и да е било друга клауза на Общите условия.

Чл. 37. (1) Всички съобщения и уведомления ще се считат за връчени, ако са изпратени на посочен от Клиента в договора за ползване на услугата електронен адрес за кореспонденция или пощенски адрес – по куриер или чрез препоръчано писмо с обратна разписка, и/или са предадени “на ръка”, а за Банката – съответно на адреса на управление, посочен в настоящите Общи условия.

(2) В случай на промяна на адресите за кореспонденция, посочени в договора за ползване на услугата, Клиентът се задължава незабавно писмено да уведоми Банката за промяната. При неизпълнение на горното задължение всички уведомления и съобщения, изпратени на последния писмено съобщен от Клиента адрес за кореспонденция, ще се считат за връчени. При промяна в адреса на управление на Банката, посочен в настоящите Общи условия, Клиентът се счита за уведомен за новия ѝ адрес на управление от датата на обявяване на промяната в публичния електронен Търговски регистър и регистър на ЮЛНЦ към Агенция по вписванията.

(3) Документите се считат за получени от Клиента на датата на изпращането на посочения електронен адрес, предаването “на ръка”, ако са предадени “на ръка”, на датата, посочена на разписката за доставяне, ако са изпратени по куриер, на датата, посочена на обратната разписка, ако са изпратени чрез препоръчана поща. Връчването на електронен адрес се удостоверява с копие от електронния запис за това.

(4) Във всички случаи, документите се считат за получени от насрещната страна с изтичането на 5 /пет/ дни, считано от: изпращането им на електронния адрес или чрез препоръчана поща, от датата, посочена на куриерската разписка, а в случаите на предаване на документа “на ръка” - на датата на предаване, съотв. на датата, посочена в свидетелския протокол относно отказа да се получи документът.

Чл. 38. (1) Банката обработва личните данни на Клиента при спазване на изискванията на Общ Регламент за защита на данните 2016/679, действащия към момента на предоставяне на услугата Закон за защита на личните данни и другите относими нормативни актове, както и на Вътрешните правила за мерките и средствата за защита на личните данни, събирани, обработвани, съхранявани и предоставяни от Търговска Банка Д АД.

(2) Банката е представила на Клиента изискуемата информация в съответствие с Общ Регламент за защита на данните, съгласно който се дават необходимите сведения за основанията, начините и процесите по обработка на лични данни чрез предоставянето на Декларация-съгласие относно обработването на лични данни от Търговска банка Д АД и уведомление по член 13 и член 14 от Общ регламент относно защита на данните.

(3) Клиентът декларира, че при приемане на настоящите Общи условия се е запознал с Политиките за поверителност на Търговска Банка Д АД, налични във всички банкови офиси и на сайта на Банката на адрес www.dbank.bg, както и с информацията по ал. 2 по-горе.

(4)) Клиентът е запознат, че личните му данни могат да бъдат предавани на трети лица във връзка с изпълнение на платежните услуги и операции по настоящите Общи условия, техническа обезпеченост на платежните услуги и системи, телекомуникационни доставчици, куриерски служби и други.

Чл. 39. За всички въпроси, неуредени с тези Общи условия, се прилага действащото законодателство.

IX. ДОСТЪП ДО ПЛАТЕЖНА СМЕТКА В БАНКАТА ЗА ЦЕЛИТЕ НА УСЛУГИ ПО ИНИЦИИРАНЕ НА ПЛАЩАНЕ И УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА СМЕТКАТА. ТРЕТИ СТРАНИ ДОСТАВЧИЦИ НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ

Чл. 40. (1) Когато платежната сметка на Клиента е достъпна онлайн посредством ползването на услугата Д Банк Онлайн, Клиентът има право да разреши достъп до платежната си сметка на трети страни – доставчици на платежни услуги (ТСДПУ). Последните могат да бъдат доставчици на услуги по инициране на плащане (Payment Initiation Service Provider – PISP) и/или доставчици на услуги по предоставяне на информация за сметка (Account Information Service Provider – AISP).

(2) Клиентът трябва да положи всички усилия за разумен избор при определянето и използването на PISP и/или AISP, като се увери преди влизане във взаимоотношения с ТСДПУ, че ТСДПУ предоставя услугите законосъобразно. Всеки ТСДПУ следва да е регистриран или лицензиран да предоставя услугите по предоставяне на информация за сметка и/или по инициране на плащане. Клиентът може да извърши проверка в публичните регистри, поддържани на страницата на Българската народна банка www.bnb.bg, съответно от Централния електронен регистър, поддържан на интернет страницата на Европейския банков орган (ЕБО) на адрес www.eba.europa.eu.

(3) Клиентът е изцяло отговорен за избора на ТСДПУ, както и за определяне на условията, при които ТСДПУ ще му предоставя съответните услуги. При неизпълнение на задълженията си към Банката, Клиентът не може да прави възражения, основани на отношенията му с трети лица, в т.ч. с ТСДПУ.

(4) Банката не носи отговорност за предоставяне от страна на Клиента на личните му средства за електронна идентификация за онлайн достъп до платежната му сметка в Банката на трети лица, вкл. и на ТСДПУ.

(5) Банката ще приема като наредени от Клиента постъпващи платежни нареждания, свързани с платежната сметка на Клиента и искания за информация за платежната сметка на Клиента, подадени чрез ТСДПУ и при условие че успее да идентифицира Клиента, съгласно изискванията на чл.100 от ЗПУПС и при спазване на Делегиран регламент (ЕС) 2018/389 на Комисията от 27 ноември 2017 г. за допълнение на Директива (ЕС) 2015/2366 на Европейския парламент и на Съвета по отношение на регулаторните технически стандарти за задълбоченото установяване на идентичността на клиента и общите и сигурни отворени стандарти на комуникация.

(6) Банката има право да откаже достъп до платежна сметка на PISP/AISP, в случай че установи или има основания да счита, че е налице неразрешен достъп или достъп до платежната сметка на Клиента с цел измама, включително неразрешено инициране на

платежна операция или инициране на платежна операция с цел измама. В такива случаи Банката ще положи необходимите усилия да уведоми Клиента, с изключение на случаите, когато предоставянето на такава информация не е разрешено поради съображения за сигурност или с оглед на спазването на нормативни изисквания.

(7) Банката не носи отговорност за действията или бездействията на ТСДПУ, нито за причинени в резултат на това вреди. Банката не е страна по правоотношенията между Клиента и ТСДПУ. Таксите, които ТСДПУ начисляват са отделни от таксите, начисляване от Банката.

Х. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 41. Тези Общи условия са изготвени на основание чл. 298 от ТЗ и са неразделна част от всяко едно Заявление за първоначално регистриране за ползване и Договора за предоставяне на Д Банк Онлайн – услуга за отдалечено банкиране, и се разглеждат в тяхната цялост, като единен документ.

Настоящите Общи условия са приети с решение на ръководството на Банката на 30.03.2016 г., в сила от 05.06.2016 г., изменени са с решение на УС и НС от 16.08.2017г., в сила от 23.10.2017г., изменени са с решения на УС и НС от 05.10.2018 г., в сила, считано от 10.12.2018 г., изменени са с решения на УС и НС от 16.08.2019 г., в сила, считано от 14.09.2019 г., изменени са с решения на УС и НС от 21.02.2020 г., в сила, считано от 22.04.2020 г.

На основание чл. 298 от Търговския закон заявявам, че съм запознат с настоящите Общи условия и ги приемам, като основание за правоотношенията ми с Банката във връзка с ползване на Д Банк Онлайн – услуга за отдалечено банкиране на Търговска банка Д АД.

Дата:

Подпис: